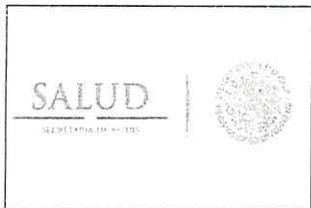




## **DIRECCIÓN MÉDICA**

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS**

**DICIEMBRE, 2015**

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.2
			Rev. "A"
			Hoja: 1 de 30

## ÍNDICE

Introducción

I.- Objetivo del manual

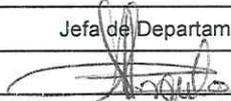
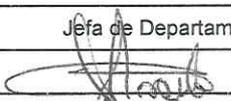
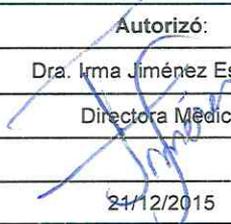
II.- Marco Jurídico

III.- Procedimientos

1.- Procedimiento para informar y orientar al público en general sobre los servicios que brinda el hospital.

2.- Procedimiento registrar pacientes en la base de datos del hospital.

3.-Procedimiento para realizar cita médica telefónica.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
<b>Cargo-puesto</b>	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015

 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.2
			Rev. "A"
			Hoja: 1 de 14

## ÍNDICE

Introducción

I.- Objetivo del manual

II.- Marco Jurídico

III.- Procedimientos

1.- Procedimiento para informar y orientar al público en general sobre los servicios que brinda el hospital.

2.- Procedimiento registrar pacientes en la base de datos del hospital.

3.-Procedimiento para realizar cita médica telefónica.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
<b>Cargo-puesto</b>	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015

 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.0.2
			Rev. "A"
			Hoja: 2 de 14

## INTRODUCCIÓN

La Unidad de Comunicación Social, se crea en el año de 1985 con dependencia directa de la Dirección General, con el propósito de planear, desarrollar y evaluar programas relacionados con los problemas de comunicación, imagen y difusión que el hospital requiere, así como otorgar al usuario la información necesaria para tener acceso a los servicios que el hospital ofrece.

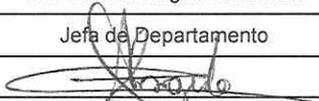
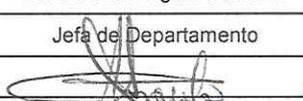
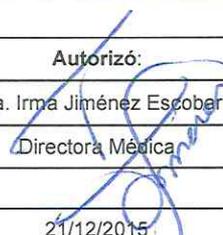
A partir del 1° de junio de 1997 con la autorización de la nueva estructura orgánica del hospital, cambia su denominación a Departamento de Relaciones Públicas, y sigue dependiendo de la Dirección General.

El presente Manual de Procedimientos se elaboró de acuerdo a la Estructura Orgánica Funcional autorizada por la H. Junta de Gobierno en la Primera Sesión Ordinaria 2011, celebrada el día 11 de marzo de 2011 y considerando la "Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos", emitida por la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto de la Secretaría de Salud; conformándose con los siguientes apartados: el objetivo del manual; el marco jurídico y los procedimientos sustantivos que se llevan a cabo en la institución. Cada uno de los procedimientos contiene: el propósito; alcance; políticas de operación, normas y lineamientos así como su descripción y diagramación; los documentos de referencia; registros y glosario de términos.

El objetivo primordial del departamento es mantener informados a los pacientes, familiares, empleados, y público en general sobre las actividades que se realizan en la institución, y la difusión externa e interna de éstas.

El presente manual establece los mecanismos que permiten al Departamento de Relaciones Públicas contar con el marco normativo y operacional que integra los procedimientos para la realización de las funciones asignadas.

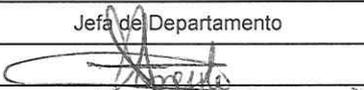
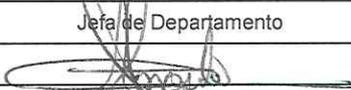
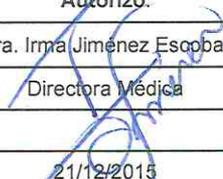
Una vez aprobado este documento se difundirá para su implantación haciendo entrega a cada uno de los miembros involucrados. Este documento se someterá a revisiones periódicas con el fin de mantenerlo actualizado anualmente.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
Cargo-puesto	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
Firma			
Fecha	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015

 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.2
			Rev. "A"
			Hoja: 3 de 14

### I.- OBJETIVO DEL MANUAL

Contar con un documento que establezca de manera clara los mecanismos operacionales del Departamento de Relaciones Públicas, con el fin de orientar de manera precisa al personal adscrito al servicio y facilitar el cumplimiento de las actividades encomendadas.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
<b>Cargo-puesto</b>	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015

 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.2
			Rev. "A"
			Hoja: 4 de 14

## II.- MARCO JURÍDICO

### Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

D.O.F. 05-II-1917.

Última Reforma D.O.F. 10-VII-2015.

### CÓDIGOS

#### Código Civil Federal.

D.O.F. 26-V-1928.

Última reforma D.O.F. 24-XII-2013.

#### Código Penal Federal.

D.O.F. 14-VIII-1931.

Última reforma D.O.F. 12-III-2015.

### LEYES

#### Ley General de Salud.

D.O.F. 7-II-1984.

Última reforma D.O.F. 04-VI-2015.

#### Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 29-XII-1976.

Última reforma D.O.F. 13-V-2015.

#### Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del apartado B del Artículo 123 Constitucional.

D.O.F. 28-XII-1963.

Última reforma D.O.F. 02-IV-2014.

#### Ley Federal del Trabajo.

D.O.F. 01-IV-1970.

Última reforma D.O.F. 12-VI-2015.

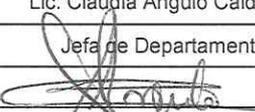
#### Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

D.O.F. 04-IV-2015.

#### Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

D.O.F. 08-VI-2012.

Última reforma D.O.F. 14-VII-2014.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
Cargo-puesto	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
Firma			
Fecha	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015

 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.0.2
			Rev. "A"
			Hoja: 5 de 14

**Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.**

D.O.F. 13-III-2002.

Última reforma D.O.F. 14-VII-2014.

**Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.**

D.O.F. 29-V-2009.

Última reforma D.O.F. 18-VI-2010.

**Ley Federal de Derechos.**

D.O.F. 31-XII-1981.

Última reforma D.O.F. 11-VIII-2014.

**Ley de Planeación.**

D.O.F. 05-I-1983.

Última reforma D.O.F. 06-V-2015.

**Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.**

D.O.F. 04-XII-2014.

**Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales.**

D.O.F. 24-XII-1986.

Última reforma D.O.F. 05-VI-2012.

**Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.**

D.O.F. 29-VI-1992.

Última reforma D.O.F. 02-IV-2014.

**Ley General de Protección Civil.**

D.O.F. 03-VI-2014.

**Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.**

D.O.F. 25-VI-2002.

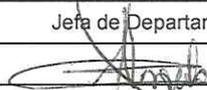
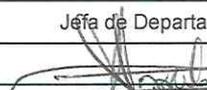
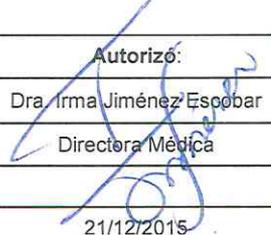
Última reforma D.O.F. 25-IV-2012.

**Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.**

D.O.F. 11-VI-2003.

Última reforma D.O.F. 20-III-2014.

Última reforma D.O.F. 07-VI-2013.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
Cargo-puesto	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
Firma			
Fecha	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015

 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.0.2
			Rev. "A"
			Hoja: 6 de 14

**Ley General para la Atención y Protección a Personas con la Condición del Espectro Autista.**  
D.O.F. 30-IV-2015.

**Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.**  
D.O.F. 30-V-2011.

**Ley General de Población.**  
D.O.F. 07 -I-1974.  
Última Reforma D.O.F. 19-V-2014.

**Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.**  
D.O.F. 31-III-2007.  
Última reforma D.O.F. 02-IV-2014.

**Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.**  
D.O.F. 05-VII-2010.

**Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.**  
D.O.F. 24-XII-2013.

**Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos**  
D.O.F. 14-VI-2012  
Última reforma D.O.F. 19-III-2014.

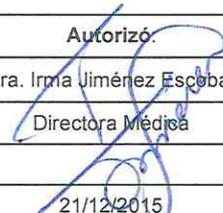
**Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal**  
Última reforma Gaceta Oficial del D.F. 02-IV-2014.

## REGLAMENTOS

**Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.**  
D.O.F. 14-V-1986.  
Última Reforma D.O.F. 24-III-2014.

**Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo.**  
D.O.F. 21-I-1997.  
Aclaración: D.O.F. 21-I-1997.

**Reglamento de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente en el Trabajo del Sector Público Federal**  
D.O.F. 29-XII-2006.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
Cargo-puesto	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
Firma			
Fecha	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015

 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.0.2
			Rev. "A"
			Hoja: 7 de 14

**Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Publicidad.**  
D.O.F. 04-V-2000.  
Última reforma D.O.F. 14-II-2014.

**Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección del Ambiente en Materia de Evaluación del Impacto Ambiental.**  
D.O.F. 26-IV-2012.  
F.E. 27-IV-2012  
Última reforma D.O.F. 31-X-2014.

**Reglamento de la Ley General para el control del Tabaco.**  
D.O.F. 09-X-2012.

**Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.**  
D.O.F. 21-I-2003.  
Última reforma D.O.F. 25-VII-2006.

**Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.**  
D.O.F. 19-I-2004.  
Fe de erratas 28-I-2004.  
Última Reforma D.O.F. 10-I-2011.

**Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud.**  
D.O.F. 05-IV-2004.  
Última reforma 08-VI-2011.

**Reglamento de la Ley General de Protección Civil.**  
D.O.F. 13-V-2014.

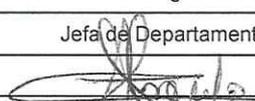
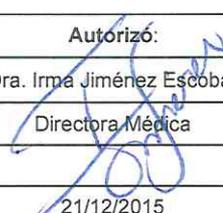
**DECRETOS**

**Decreto de Creación del Hospital General "Dr. Manuel Gea González".**  
D.O.F. 26-VII-1972.

**Decreto por el que rige su funcionamiento el Hospital General "Dr. Manuel Gea González".**  
D.O.F. 22-VIII-1988.

**PLANES Y PROGRAMAS**

**Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.**

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
<b>Cargo-puesto</b>	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015

 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.2
			Rev. "A"
			Hoja: 8 de 14

D.O.F. 20-V-2013.

**Programa Sectorial de Salud 2013-2018.**

D.O.F. 12-XII-2013.

**PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA**

Acuerdo que tiene por objeto fijar los criterios para la correcta aplicación de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos en lo relativo a la intervención o participación de cualquier servidor público, cuando tenga interés personal, familiar o de negocios o que pueda derivar alguna ventaja o beneficio para él o sus parientes consanguíneos o por afinidad o civiles a que se refiere esa ley.

D.O.F. 22-XII-2006.

Acuerdo por el que se crea la Comisión Interinstitucional para la formación de recursos humanos para la salud.

D.O.F. 19-X-1983.

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.

D.O.F. 19-I-1999.

Acuerdo por el que se establecen las bases para el desarrollo del Programa Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica.

D.O.F. 20-IX-2002.

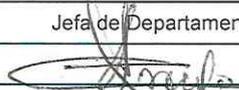
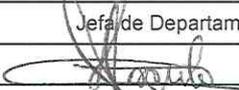
Acuerdo por el que se establece que las Instituciones Públicas del Sistema Nacional de Salud sólo deberán utilizar los insumos establecidos en el cuadro básico para el primer nivel de atención médica, y para el segundo y tercer nivel, el catálogo de insumo.

D.O.F. 24-XII-2002.

Acuerdo por el que se expiden lineamientos que se deberán observar para el otorgamiento del seguro de responsabilidad civil y asistencia legal a los servidores públicos de las dependencias de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 13-XII-2005.

Acuerdo por el que se reforman las normas segunda, cuarta, quinta primer párrafo, séptima y décima del diverso que establece las normas que determinan como obligatoria la presentación de las declaraciones de situación patrimonial de los servidores públicos a través de medios de comunicación electrónica.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
Cargo-puesto	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
Firma			
Fecha	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015

 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.0.2
			Rev. "A"
			Hoja: 9 de 14

D.O.F. 19-IV-2002.  
Última Modificación D.O.F. 28-IV-2006.

**Acuerdo por el que se dan a conocer las disposiciones generales para el establecimiento del programa de simplificación de surtimiento de medicamentos a los beneficiarios del sistema de protección social en salud.**

D.O.F. 16-XI-2006.

**Acuerdo por el que se adicionan nuevos supuestos de titulares y beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud a la composición actual del núcleo familiar al que se refiere el Título Tercero Bis de la Ley General de Salud.**

D.O.F. 17-IV-2008.

**Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2013-2018.**

D.O.F. 30-VIII-2013

**Decreto por el que se aprueba el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018.**

D.O.F. 30-VIII-2013

Modificación: 30-IV-2014.

**Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.**

D.O.F. 10-XII-2012

Última reforma: 30-XII-2013

#### ACUERDOS DEL SECRETARIO DE SALUD

**Acuerdo número 10 que establece las normas de modernización administrativa para la organización de las unidades de la Secretaría de Salubridad y Asistencia.**

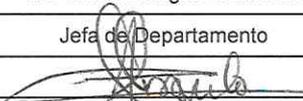
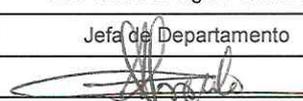
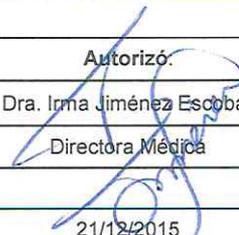
D.O.F. 22-VI-1983.

**Acuerdo número 22 que establece las normas y criterios para la racionalización de la actividad jurídica y de los procedimientos administrativos de la Secretaría de Salubridad y Asistencia.**

D.O.F. 23-II-1984.

F.E. D.O.F. 30-III-1984.

**Acuerdo número 32 por el que los nombramientos de los servidores públicos de mandos medios y superiores deberán ser firmados de conformidad con el reglamento Interior de la Secretaría de Salubridad y Asistencia, los acuerdos de coordinación para la Descentralización de los Servicios de Salud y las demás disposiciones aplicables, por las autoridades que se mencionan.**

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
Cargo-puesto	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
Firma			
Fecha	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.0.2
			Rev. "A"
			Hoja: 10 de 14

F.E. 17-VIII-1984.

**Acuerdo número 44 por el que se interpreta el decreto Presidencial que estableció el uso de las siglas "SSA" y determina que tanto éstas como su logotipo se sigan usando para designar a la Secretaría de Salud.**

D.O.F. 22-II-1985.

**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.**

D.O.F. 17-III-1986.

**Acuerdo número 71 por el que se crea el Sistema de Capacitación y Desarrollo del Sector Salud.**

D.O.F. 20-IV-1987.

**Acuerdo número 140 por el que se crea el Comité de Capacitación y Desarrollo del Personal de la Secretaría de Salud.**

D.O.F. 04-XII-1996.

#### NORMAS OFICIALES MEXICANAS

**Norma Oficial Mexicana NOM-233-SSA1-2003, que establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos de atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud.**

D.O.F. 15-IX-2004.

**Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA2-1993, de los servicios de planificación familiar.**

D.O.F. 30-V-1994.

Última Reforma D.O.F. 21-I-2004.

**Norma Oficial Mexicana NOM-007-SSA2-1993, atención a la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido. Criterios y procedimientos para la prestación del servicio.**

D.O.F. 06-I-1995.

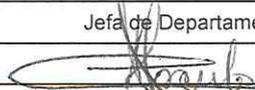
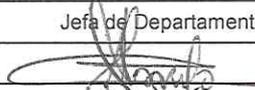
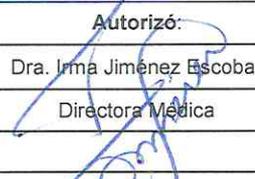
**Norma Oficial Mexicana NOM-253-SSA1-2012, Para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos.**

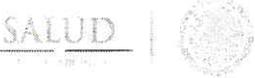
D.O.F. 26-X-2012.

**Norma Oficial Mexicana NOM-010-SSA2-2010, para la prevención y control de la infección por virus de la Inmunodeficiencia Humana.**

D.O.F. 17-I-1995.

Últimas Modificación D.O.F. 10-XI-2010.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
Cargo-puesto	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
Firma			
Fecha	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.0.2
			Rev. "A"
			Hoja: 11 de 14

Norma Oficial Mexicana NOM-017-SSA2-2012, Para la vigilancia epidemiológica.  
D.O.F. 19-II-2013.

Norma Oficial Mexicana NOM-035-SSA3-2012, En materia de información en salud.  
D.O.F. 30-XI-2012.

Norma Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2012, Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.  
D.O.F. 22-I-2013

#### OTROS ORDENAMIENTOS Y DISPOSICIONES

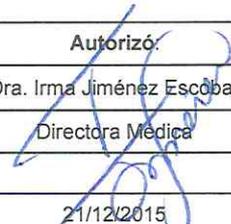
Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, establece las bases de interpretación y aplicación de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
D.O.F. 17-VI-2015.

Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos que regulan la disposición contenida en el artículo 38 de la Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas, relativa a la propuesta que resulte económicamente más conveniente para el Estado.  
D.O.F. 13-X-2005.  
Modificación en el D.O.F. 12-IV-2006.

Aviso por el que se dan a conocer las modificaciones al formato de la solicitud de intervención del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública para verificar la falta de respuesta por parte de una dependencia o entidad a una solicitud de acceso a la información, cuya presentación no se realiza a través de medios electrónicos.  
D.O.F. 19-IV-2005.

Acuerdo por el que se Establecen las Disposiciones Relativas a la Vigencia de Derechos de las Familias con al Menos un Niño Nacido en Territorio Nacional, a partir del 01-XII-2006, que Sean Incorporados al Sistema de Protección Social en Salud, así como a la Aplicación de Recursos de Cuota Social y Aportaciones Solidarias Efectuarán los Gobiernos Federal, Estatal y del Distrito Federal.  
D.O.F. 21-II-2007.

Aviso por el que se notifica el sitio de Internet en el que aparecerán las recomendaciones sobre medidas de seguridad aplicables a los sistemas de datos personales (IFAI).  
D.O.F. 06-XII-2006.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
Cargo-puesto	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
Firma			
Fecha	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.0.2
			Rev. "A"
			Hoja: 12 de 14

**Lineamientos de Protección de Datos Personales.**  
D.O.F. 30-IX-2005.

**Norma para la capacitación de los servidores públicos así como su anexo.**  
D.O.F. 02-V-2005.

**Recomendaciones en materia de seguridad de datos personales (IFAI).**  
D.O.F. 30-X-2013.

**Resolución del H. Consejo de los Representantes de la Comisión Nacional de Salarios Mínimos, que fija los salarios mínimos generales y profesionales vigentes a partir del 01 de enero de 2015.**  
D.O.F. 23-XII-2014.

**NORMATIVIDAD INTERNA DEL HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"**

**Estatuto Orgánico del Hospital General "Dr. Manuel Gea González" autorizado en la Tercera Sesión Ordinaria de la H. Junta de Gobierno del Hospital, celebrada el día 19 de Septiembre de 2012.**

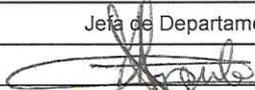
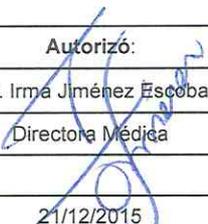
**Bases Generales para el Registro, Afectación, Disposición Final y Baja de Bienes Muebles del Hospital General "Dr. Manuel Gea González", aprobadas en la Primera Sesión Ordinaria de la H. Junta de Gobierno del Hospital General "Dr. Manuel Gea González", celebrada el 19-IV-2005.**

**Disposiciones Generales para Celebrar Contratos Plurianuales de Obras Públicas, Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Hospital General Dr. Manuel Gea González, Aprobadas en la Tercera Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno del Hospital General Dr. Manuel Gea González. Celebrada el Día 9 de Septiembre de 2008.**

**Manual de Integración y Funcionamiento del Comité Interno de Ahorro de Energía del Hospital General "Dr. Manuel Gea González", aprobado el 21-VI-2010.**

**Manual de Integración y Funcionamiento del Subcomité de Revisión de Bases de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Hospital General "Dr. Manuel Gea González", aprobado en Julio de 2003.**

**Manual de Integración y funcionamiento del Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas del Hospital General "Dr. Manuel Gea González".  
Del 01-V-2010.**

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
Cargo-puesto	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
Firma			
Fecha	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015

 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.0.2
			Rev. "A"
			Hoja: 13 de 14

Manual de Integración y funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Hospital General "Dr. Manuel Gea González".  
Aprobado por el Comité de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios en su Décima Sesión Ordinaria del 20-X-2010.

Manual de Organización Específico del Hospital General Dr. Manuel Gea González. Fecha de autorización 19 de septiembre de 2012, por la D.G.P.O.P. de la S.S.A.

Manual de Trámites y Servicios al Público del Hospital General "Dr. Manuel Gea González" autorizado por la H. Junta de Gobierno en la Cuarta Sesión Ordinaria, celebrada el 01 de diciembre de 2011.

Manual General de Procedimientos del Hospital General Dr. Manuel Gea González. Fecha de autorización 21 de junio de 2013, por la D.G.P.O.P. de la S.S.A.

Normas, criterios, políticas y bases para la celebración de actos jurídicos mediante los cuales se podrá otorgar el uso o enajenación de espacios físicos no hospitalarios en el Hospital General "Dr. Manuel Gea González".

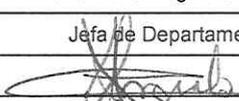
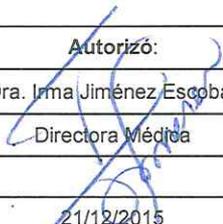
Políticas, Bases y Lineamientos Generales para la aceptación, recepción y registro de donaciones en especie que reciba el Hospital General "Dr. Manuel Gea González", aprobadas en la Cuarta Sesión Ordinaria 2008 de la H. Junta de Gobierno.

Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Hospital General "Dr. Manuel Gea González" aprobadas el 15-VI-2011, en la Segunda Sesión Ordinaria de la H. Junta de Gobierno del Hospital.  
Última Modificación 21-VI-2013

Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas del Hospital General "Dr. Manuel Gea González", aprobadas el 02-VIII-2012, en la Primera Sesión Ordinaria de la H. Junta de Gobierno del Hospital.

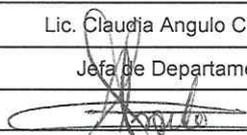
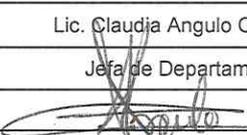
Políticas generales para el funcionamiento de las Jefaturas de División y de Departamento del Hospital General Dr. Manuel Gea González aprobadas en la Cuarta Sesión Ordinaria de la H. Junta de Gobierno del Hospital, celebrada el 17-XII-2012.

Reglamento de Escalafón para los Trabajadores de Base del Hospital General "Dr. Manuel Gea González".  
N° RS/66/65 Sexto Cuaderno TFCyA.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
Cargo-puesto	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
Firma			
Fecha	21/10/2015	21/12/2015	21/12/2015

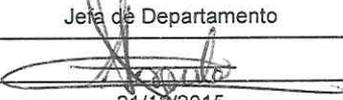
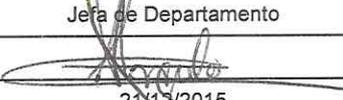
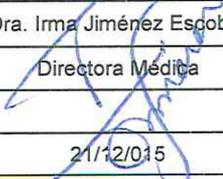
 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.0.2
			Rev. "A"
			Hoja: 14 de 14

**Condiciones Generales de Trabajo del Hospital General "Dr. Manuel Gea González".**  
**XI-2014. Registradas en el Exp. N° 1/15 relativo al Depósito de las Condiciones Generales de Trabajo del Hospital General "Dr. Manuel Gea González", Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje.**

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
Cargo-puesto	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
Firma			
Fecha	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015

 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.2
	Departamento de Relaciones Públicas		Rev. " A "
	1. Procedimiento para Informar y Orientar al público en general sobre los servicios que brinda el Hospital		Hoja: 1 de 7

## 1. PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR Y ORIENTAR AL PÚBLICO EN GENERAL SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL HOSPITAL

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
Cargo-puesto	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
Firma			
Fecha	21/12/2015	21/12/2015	21/12/015

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.2
	Departamento de Relaciones Públicas		Rev. " A "
	1. Procedimiento para Informar y Orientar al público en general sobre los servicios que brinda el Hospital		Hoja: 2 de 7

## Propósito

1.1 Establecer los mecanismos a seguir para informar y orientar de manera adecuada y oportuna a pacientes, familiares, empleados y público en general sobre los servicios que brinda el Hospital con la finalidad de facilitar el trámite, gestión y atención médica que se requieran.

### 2.0 Alcance

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable al Departamento de Relaciones Públicas

2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable a todo el público en general que solicita las diversas especialidades.

### 3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos

3.1 Los mecanismos para informar y orientar al público en general sobre los servicios que brinda el Hospital, serán elaborados y emitidos por el Departamento de Relaciones Públicas, quien será responsable de su aprobación.

3.2 El Agente de Informes dependerá directamente del Departamento de Relaciones Públicas para informar y orientar al público en general sobre los servicios que brinda el Hospital.

3.3 Es responsabilidad del agente de informes el solicitar información y orientación al Departamento de Relaciones Públicas para estar actualizados.

3.4 El Agente de Informes deberán tomar cursos de capacitación para ofrecer un trato digno y con calidad al paciente.

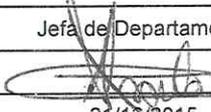
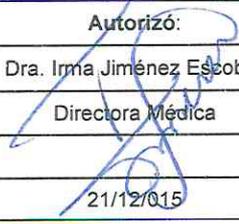
3.5 El agente de informes tendrá la obligación de recibir, con buen trato al público en general que solicita información en los módulos de informes.

3.6 El Agente de Informes informará y orientará al público en general de manera presencial o vía telefónica sobre los servicios que brinda el Hospital.

3.7 El horario del módulo de informes (entrada principal) será:

De 7:00 a 21:00 horas de lunes a viernes

De 8:00 a 20:00 horas sábados, domingos y días festivos

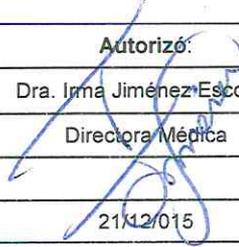
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
Cargo-puesto	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
Firma			
Fecha	21/12/2015	21/12/2015	21/12/015

 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	 HOSPITAL GENERAL DR. MANUEL GEA GONZALEZ	Código: 1.0.11.0.0.0.2
	<b>Departamento de Relaciones Públicas</b>		Rev. " A "
	<b>1. Procedimiento para Informar y Orientar al público en general sobre los servicios que brinda el Hospital</b>		Hoja: 3 de 7

3.8 La información que proporcionará el módulo de informes será la siguiente:

- Servicios médicos
- Trámites administrativos para servicios médicos
- Trámites administrativos de control sanitario
- Ubicación sobre servicios médicos o unidades administrativas
- Informes sobre ubicación del personal de la institución
- Servicios asistenciales
- Canalización de pacientes a otras unidades hospitalarias.

3.9 Para la información de pacientes hospitalizados y de urgencias se seguirá el procedimiento establecido en este manual.

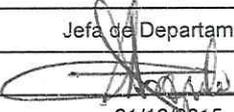
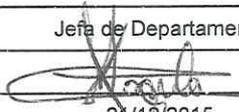
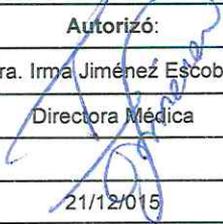
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
<b>Cargo-puesto</b>	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.0.2
	Departamento de Relaciones Públicas		Rev. " A "
	1. Procedimiento para Informar y Orientar al público en general sobre los servicios que brinda el Hospital		Hoja: 4 de 7

#### 4.0 Descripción del procedimiento

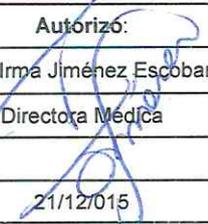
Responsable	No. de Act.	Actividad	Documento o Anexo
Relaciones Públicas (Jefa de Departamento)	1.0	1.1 Recaba información de los servicios del hospital y de las autoridades, para ser enviada al personal de informes. 1.2 Turna información al personal de informes mediante oficio y/o vía telefónica para ser distribuida a los pacientes y público en general. 1.3 Explica en reuniones de grupo la importancia de la información para pacientes y público en general y la forma como debe ser proporcionada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficios</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Folletos</li> <li>• Volantes</li> </ul>
Relaciones Públicas (Personal de Informes)	2.0	2.1 Recibe información y orientación de la especialidad directamente y de la jefatura adscrita. 2.2 Recibe al paciente y/o familiar y orienta e informa vía telefónica o de manera presencial sobre los servicios que ofrece el hospital, entregando folletos con las especialidades, requisitos y horarios de atención 2.3 En el caso de pacientes referidos o con interconsulta, indica al paciente o familiar pasar con la asistente de la especialidad para que le proporcione una cita, o si la especialidad cuenta con CMT solicitarla al número (01 800) 220820 o al 4000 5700 en un horario de 9 a 18 hrs. desde un teléfono público, privado o desde la cabina telefónica del hospital. En caso de no contar con su hoja de referencia a la especialidad, deberá asistir a su Unidad de Salud 2.4 Proporciona al paciente el listado de documentos que debe traer para su	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Folletos</li> <li>• Volantes</li> </ul> Documentación requerida para mayores de edad: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobante de domicilio (teléfono, agua, predial, estado de cuenta bancario o cablevisión)</li> <li>• Identificación oficial</li> <li>• CURP</li> <li>• Hoja de referencia (interna o externa)</li> </ul> En el caso de menores de edad: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia del acta de nacimiento del menor o</li> </ul>

#### CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
Cargo-puesto	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
Firma			
Fecha	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015

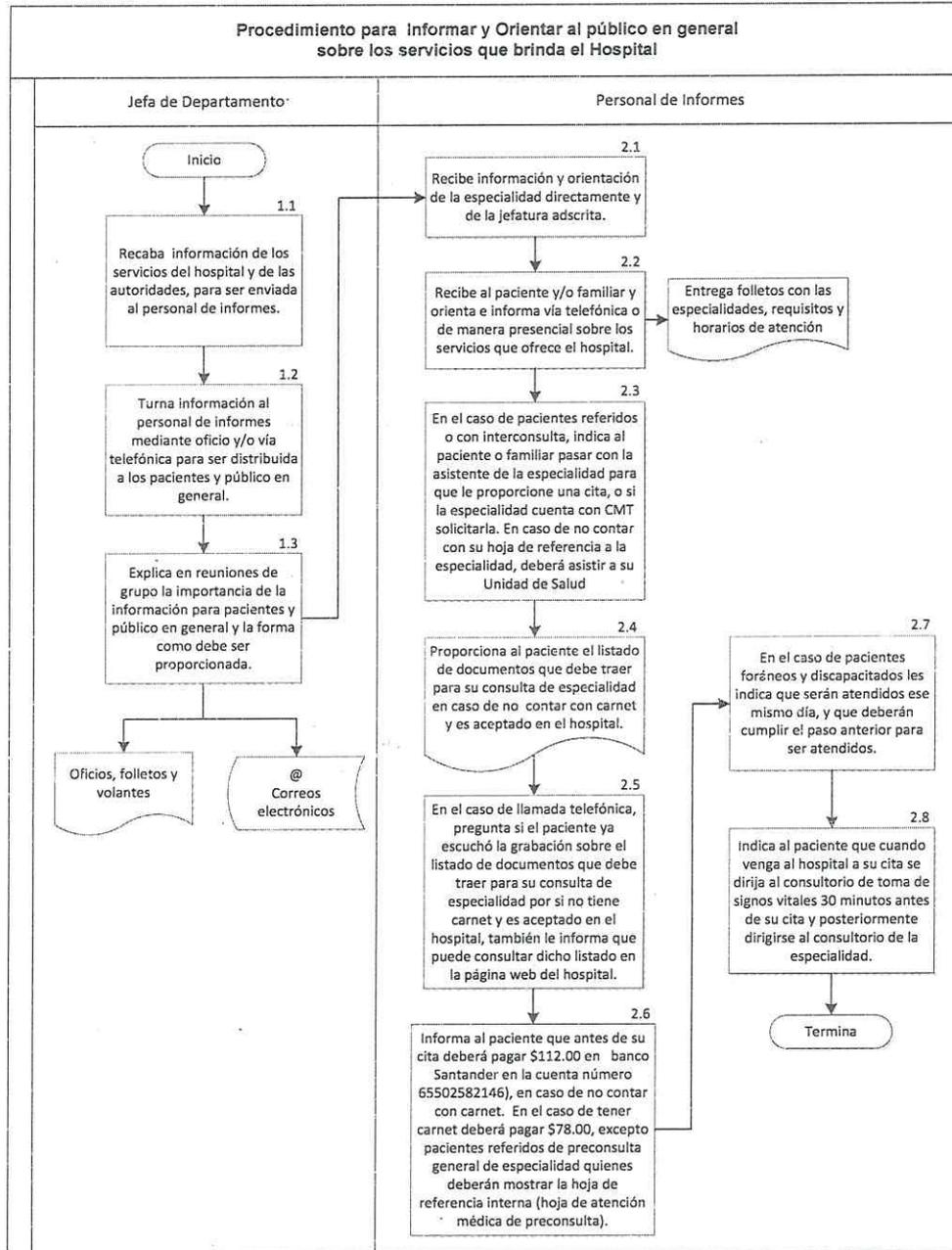
 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.0.2
	Departamento de Relaciones Públicas		Rev. " A "
	1. Procedimiento para Informar y Orientar al público en general sobre los servicios que brinda el Hospital		Hoja: 5 de 7

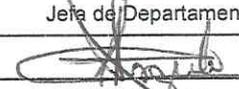
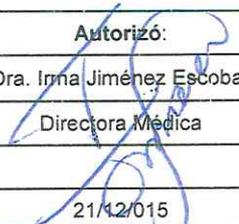
		<p>consulta de especialidad en caso de no contar con carnet y es aceptado en el hospital.</p> <p>2.5 En el caso de llamada telefónica, pregunta si el paciente ya escuchó la grabación sobre el listado de documentos que debe traer para su consulta de especialidad por si no tiene carnet y es aceptado en el hospital, también le informa que puede consultar dicho listado en la página web del hospital.</p> <p>2.6 Informa al paciente que antes de su cita deberá pagar \$112.00 en banco Santander en la cuenta número 65502582146), en caso de no contar con carnet. En el caso de tener carnet deberá pagar \$78.00, excepto pacientes referidos de preconsulta general de especialidad quienes deberán mostrar la hoja de referencia interna (hoja de atención médica de preconsulta).</p> <p>2.7 En el caso de pacientes foráneos y discapacitados les indica que serán atendidos ese mismo día, y que deberán cumplir el paso anterior para ser atendidos.</p> <p>2.8 Indica al paciente que cuando venga al hospital a su cita se dirija al consultorio de toma de signos vitales 30 minutos antes de su cita y posteriormente dirigirse al consultorio de la especialidad.</p>	<p>constancia de alumbramiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación oficial del padre o madre o tutor</li> <li>• Comprobante de domicilio</li> <li>• CURP del menor</li> </ul>
		<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
<b>Cargo-puesto</b>	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	21/12/2015	21/12/2015	21/12/015

 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.0.2
	<b>Departamento de Relaciones Públicas</b>		Rev. " A "
	<b>1. Procedimiento para Informar y Orientar al público en general sobre los servicios que brinda el Hospital</b>		Hoja: 6 de 7

## 5.0 Diagrama de Flujo



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
<b>Cargo-puesto</b>	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.0.2
	Departamento de Relaciones Públicas		Rev. " A "
	1. Procedimiento para Informar y Orientar al público en general sobre los servicios que brinda el Hospital		Hoja: 7 de 7

### 6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Reglamento Interno para las Agentes de Informes	No aplica

### 7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única

### 8.0 Glosario

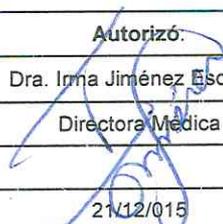
**INFORMAR:** Dar informes sobre asuntos concretos

**ORIENTAR:** dirigir o determinar donde esta la dirección que se ha de seguir.

**TRATO DIGNO:** Prestar atención profesional de la más alta calidad a nuestros usuarios, aplicando lo mejor de nuestros conocimientos y destrezas, manifestando interés genuino de mantener su salud y bienestar, proporcionando un trato amable y respetuoso.

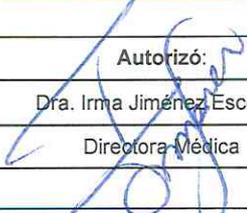
**CALIDAD:** Ofrecer un mejor servicio al usuario.

**SERVICIOS ASISTENCIALES:** Ayuda que se le brinda al usuario sobre ubicación de diferentes servicios y/o áreas del hospital.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
<b>Cargo-puesto</b>	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	21/12/2015	21/12/2015	21/12/015

 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.0.2
	Departamento de Relaciones Públicas		Rev. " A "
	2. Procedimiento para registrar pacientes en la base de datos del hospital.		Hoja: 1 de 5

## 2. PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR PACIENTES EN LA BASE DE DATOS DEL HOSPITAL

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
<b>Cargo-puesto</b>	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	21/12/2015	21/12/2015	21/12/015

 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.2
	Departamento de Relaciones Públicas		Rev. " A "
	2. Procedimiento para registrar pacientes en la base de datos del hospital.		Hoja: 2 de 5

## Propósito

1.1 Establecer los mecanismos a seguir para el registro de pacientes en la base de datos del Hospital

## 2.0 Alcance

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable al Departamento de Relaciones Públicas

2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable a todo paciente que tiene cita médica en el Hospital

## 3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos

3.1 Los mecanismos para registro de pacientes serán elaborados y emitidos por el Departamento de Relaciones Públicas, quien será responsable de su aprobación.

3.2 El Agente de Informes dependerá directamente del Departamento de Relaciones Públicas.

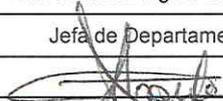
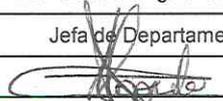
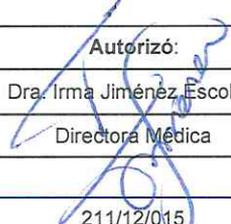
3.3 Es responsabilidad del Agente de Informes llevar a cabo el registro adecuado de pacientes en la base de datos del Hospital

3.4 El Agente de Informes tendrá la obligación de recibir la documentación y verificar que se encuentre completa.

3.5 El Agente de Informes deberá entregar documentación recibida al área de Trabajo Social.

3.6 El horario para registro de pacientes en el módulo de Informes de la Torre de Especialidades será:

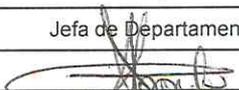
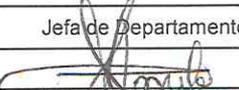
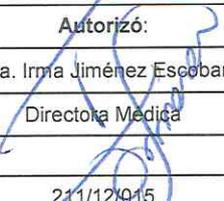
De 7:00 a 14:00 horas de lunes a viernes

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
Cargo-puesto	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
Firma			
Fecha	21/12/2015	21/12/2015	21/12/015

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.0.2
	Departamento de Relaciones Públicas		Rev. " A "
	2. Procedimiento para registrar pacientes en la base de datos del hospital.		Hoja: 3 de 5

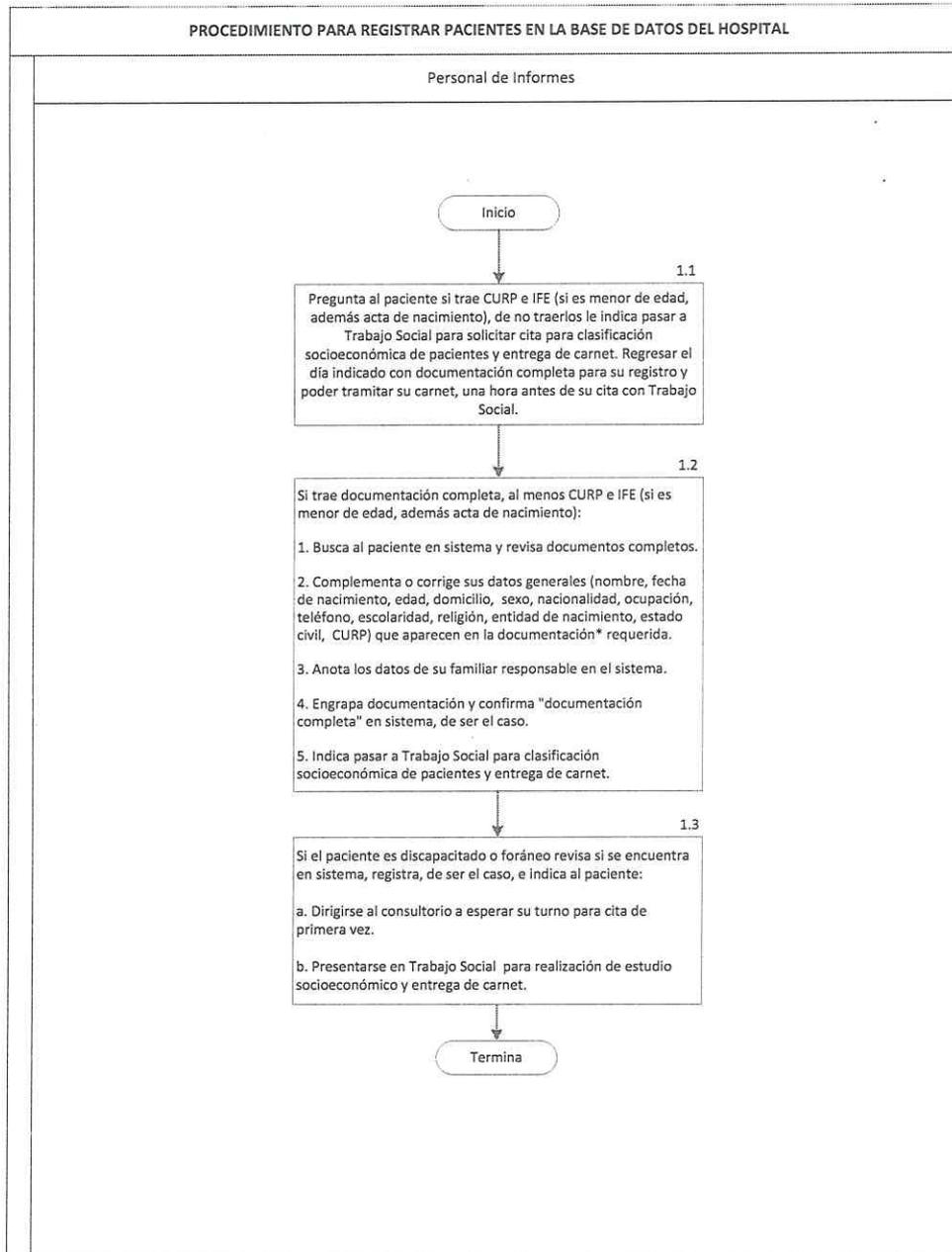
#### 4.0 Descripción del procedimiento

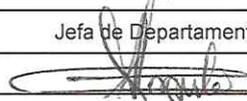
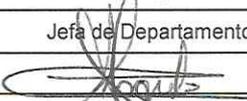
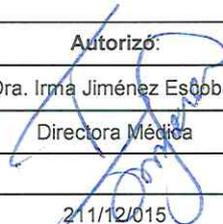
Responsable	No. de Act.	Actividad	Documento o Anexo
Relaciones Públicas (Personal Informes) de	1.0	<p>1.1 Pregunta al paciente si trae CURP e IFE (si es menor de edad, además acta de nacimiento), de no traerlos le indica pasar a Trabajo Social para solicitar cita para clasificación socioeconómica de pacientes y entrega de carnet. Regresar el día indicado con documentación completa para su registro y poder tramitar su carnet, una hora antes de su cita con Trabajo Social.</p> <p>1.2 Si trae documentación completa, al menos CURP e IFE (si es menor de edad, además acta de nacimiento):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Busca al paciente en sistema y revisa documentos completos.</li> <li>Complementa o corrige sus datos generales (nombre, fecha de nacimiento, edad, domicilio, sexo, nacionalidad, ocupación, teléfono, escolaridad, religión, entidad de nacimiento, estado civil, CURP) que aparecen en la documentación* requerida.</li> <li>Anota los datos de su familiar responsable en el sistema.</li> <li>Engrapa documentación y confirma "documentación completa" en sistema, de ser el caso.</li> <li>Indica pasar a Trabajo Social para clasificación socioeconómica de pacientes y entrega de carnet.</li> </ol> <p>1.3 Si el paciente es discapacitado o foráneo revisa si se encuentra en sistema, registra, de ser el caso, e indica al paciente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Dirigirse al consultorio a esperar su turno para cita de primera vez.</li> <li>Presentarse en Trabajo Social para realización de estudio socioeconómico y entrega de carnet.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficios</li> <li>Correos electrónicos</li> <li>Folletos</li> <li>Volantes</li> </ul> <p>Documentación requerida para mayores de edad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comprobante de domicilio (teléfono, agua, predial, estado de cuenta bancario o cablevisión)</li> <li>Identificación oficial</li> <li>CURP</li> <li>Hoja de referencia (interna o externa)</li> </ul> <p>En el caso de menores de edad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Copia del acta de nacimiento del menor o constancia de alumbramiento</li> <li>Identificación oficial del padre o madre o tutor</li> <li>Comprobante de domicilio</li> <li>CURP del menor</li> </ul>
		<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
<b>Cargo-puesto</b>	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015

 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.0.2
	<b>Departamento de Relaciones Públicas</b>		Rev. " A "
	<b>2. Procedimiento para registrar pacientes en la base de datos del hospital.</b>		Hoja: 4 de 5

## 5.0 Diagrama de Flujo



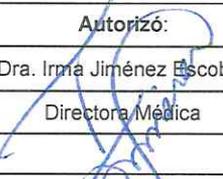
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
<b>Cargo-puesto</b>	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015

 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.0.2
	Departamento de Relaciones Públicas		Rev. " A "
	2. Procedimiento para registrar pacientes en la base de datos del hospital.		Hoja: 5 de 5

## 6.0 Documentos de referencia

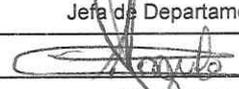
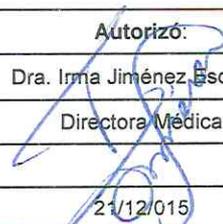
Documentos	Código (cuando aplique)
Reglamento Interno para las Agentes de Informes	No aplica

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Agendas Electrónicas	Anual	Relaciones Públicas	--

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
<b>Cargo-puesto</b>	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015

 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>1.0.11.0.0.2</b>
	Departamento de Relaciones Públicas		Rev. " A "
	<b>3. Procedimiento para realizar Cita Médica Telefónica</b>		Hoja: 1 de 5

### 3. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CITA MÉDICA TELEFÓNICA

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
<b>Cargo-puesto</b>	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	21/12/2015	21/12/2015	21/12/015

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>1.0.11.0.0.0.2</b>
	Departamento de Relaciones Públicas		Rev. " A "
	3. Procedimiento para realizar Cita Médica Telefónica		Hoja: 2 de 5

## Propósito

1.1 Establecer los mecanismos a seguir para realizar Cita Médica Telefónica (CMT)

## 2.0 Alcance

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable al Departamento de Relaciones Públicas

2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable a todo paciente que requiera realizar Cita Médica por Teléfono.

## 3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos

3.1 Los mecanismos para informar y orientar al público sobre Cita Médica Telefónica serán elaborados por el Departamento de Relaciones Públicas, quien será responsable de su aprobación.

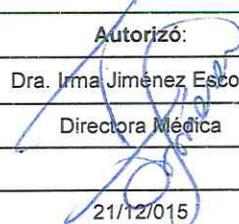
3.2 El Agente de Informes dependerá directamente del Departamento de Relaciones Públicas para informar y orientar al público sobre Cita Médica Telefónica

3.3 Es responsabilidad de la Jefatura de Relaciones Públicas coordinarse con los Jefes de las Especialidades, y con la Jefatura de Consulta Externa para tener actualizadas las agendas electrónicas.

3.4 El agente de informes será responsable de proporcionar Cita Médica Telefónica, así como del registro de las citas en las agendas electrónicas.

3.5 El horario del módulo para Cita Médica Telefónica será:

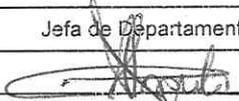
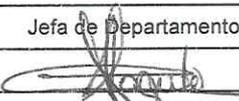
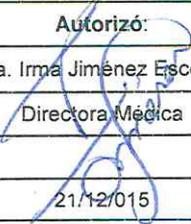
De 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
<b>Cargo-puesto</b>	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015

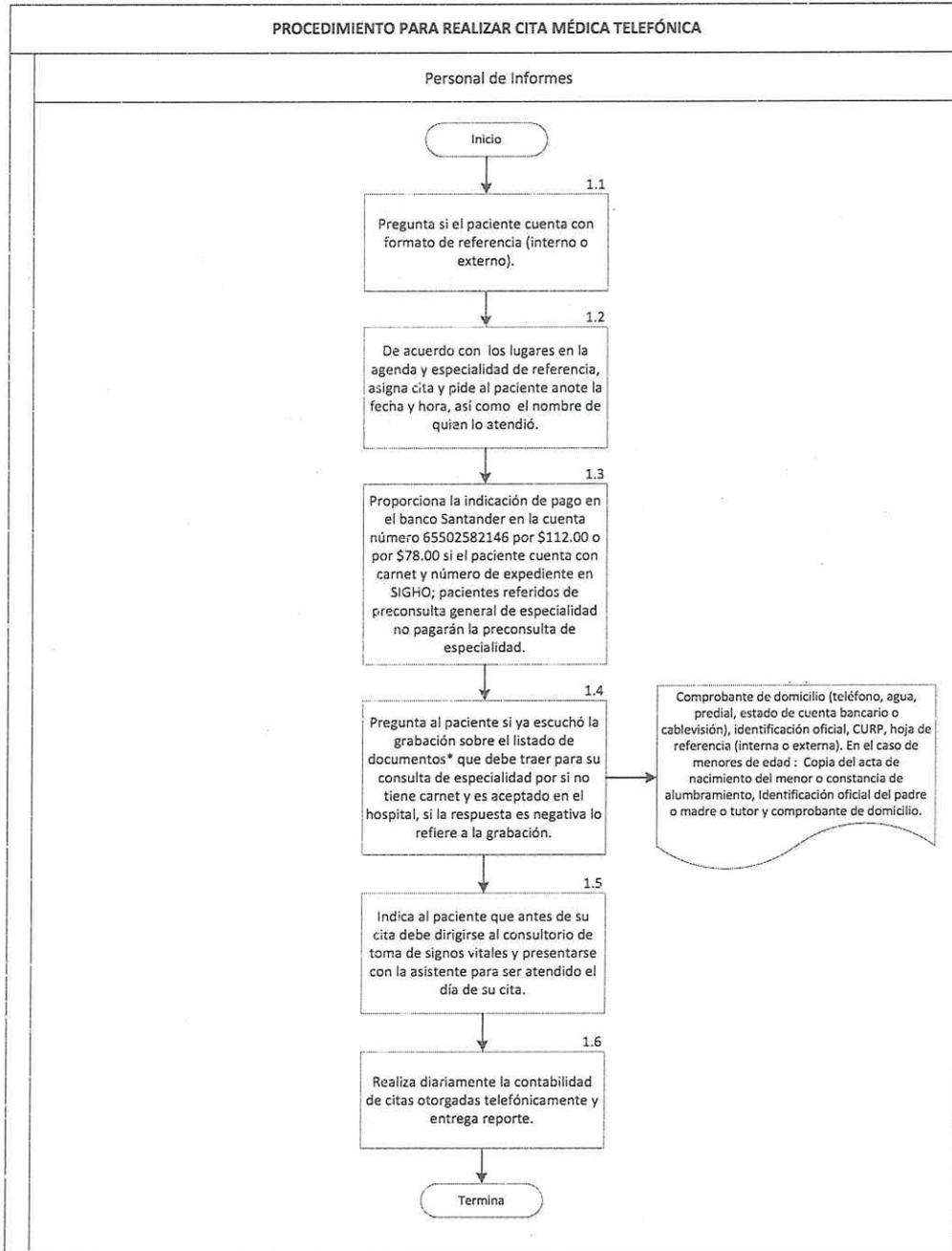
 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>1.0.11.0.0.0.2</b>
	Departamento de Relaciones Públicas		Rev. " A "
	3. Procedimiento para realizar Cita Médica Telefónica		Hoja: 3 de 5

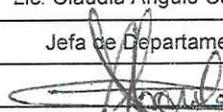
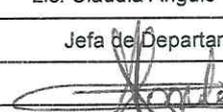
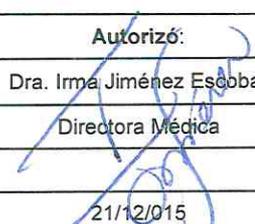
#### 4.0 Descripción del procedimiento

Responsable	No. de Act.	Actividad	Documento o Anexo
Relaciones Públicas (Personal de Informes) de	1.0	1.1 Pregunta si el paciente cuenta con formato de referencia (interno o externo).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficios</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Folletos</li> <li>• Volantes</li> <li>• Formato de referencia interno o externo</li> </ul>
		1.2 De acuerdo con los lugares en la agenda y especialidad de referencia, asigna cita y pide al paciente anote la fecha y hora, así como el nombre de quien lo atendió.	Documentación requerida para mayores de edad:
		1.3 Proporciona la indicación de pago en el banco Santander en la cuenta número 65502582146 por \$112.00 o por \$78.00 si el paciente cuenta con carnet y número de expediente en SIGHO; pacientes referidos de preconsulta general de especialidad no pagarán la preconsulta de especialidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobante de domicilio (teléfono, agua, predial, estado de cuenta bancario o cablevisión)</li> <li>• Identificación oficial</li> <li>• CURP</li> </ul>
		1.4 Pregunta al paciente si ya escuchó la grabación sobre el listado de documentos* que debe traer para su consulta de especialidad por si no tiene carnet y es aceptado en el hospital, si la respuesta es negativa lo refiere a la grabación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de referencia (interna o externa)</li> </ul>
		1.5 Indica al paciente que antes de su cita debe dirigirse al consultorio de toma de signos vitales y presentarse con la asistente para ser atendido el día de su cita.	En el caso de menores de edad:
		1.6 Realiza diariamente la contabilidad de citas otorgadas telefónicamente y entrega reporte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia del acta de nacimiento del menor o constancia de alumbramiento</li> <li>• Identificación oficial del padre o madre o tutor</li> <li>• Comprobante de domicilio CURP del menor</li> </ul>
		<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
Cargo-puesto	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
Firma			
Fecha	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015

### 5.0 Diagrama de Flujo



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
Cargo-puesto	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
Firma			
Fecha	21/12/2015	21/12/2015	21/12/015

 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: 1.0.11.0.0.0.2
	Departamento de Relaciones Públicas		Rev. " A "
	3. Procedimiento para realizar Cita Médica Telefónica		Hoja: 5 de 5

## 6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Reglamento Interno para las Agentes de Informes	No aplica

## 7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Agendas Electrónicas	Anual	Relaciones Públicas	--

## 8.0 Glosario

**INFORMAR:** Dar informes sobre asuntos concretos

**ORIENTAR:** dirigir o determinar donde esta la dirección que se ha de seguir.

**TRATO DIGNO:** Prestar atención profesional de la más alta calidad a nuestros usuarios, aplicando lo mejor de nuestros conocimientos y destrezas, manifestando interés genuino de mantener su salud y bienestar, proporcionando un trato amable y respetuoso.

**CALIDAD:** Ofrecer un mejor servicio al usuario.

**SERVICIOS ASISTENCIALES:** Ayuda que se le brinda al usuario sobre ubicación de diferentes servicios y/o áreas del hospital.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Lic. Claudia Angulo Calderón	Lic. Claudia Angulo Calderón	Dra. Irma Jiménez Escobar
<b>Cargo-puesto</b>	Jefa de Departamento	Jefa de Departamento	Directora Médica
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	21/12/2015	21/12/2015	21/12/2015