

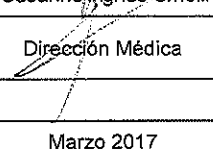
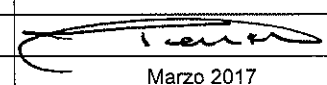
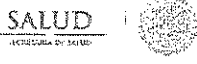

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: HRAEB – PR – DM – JDAA – 01
	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AMBULATORIA		Rev. 1
	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA		Hoja: 1 de 14

HRAEB – DM – JDAA – 01 PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. José Francisco Sánchez Velazco	Dra. Susanne Agnes Smolinska	Dr. Carlos Tena Tamayo
Cargo-puesto:	Jefatura de Departamento de Atención Ambulatoria	Dirección Médica	Dirección General
Firma:			
Fecha:	Marzo 2017	Marzo 2017	Marzo 2017

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: HRAEB – PR – DM – JDAA – 01
	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AMBULATORIA		Rev. 1
	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA		Hoja: 2 de 14

1.0 Propósito

1.1 Dar respuesta a las solicitudes de referencias con base a la cartera de servicios y convenios celebrados con el Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío (HRAEB).

2.0 Alcance

2.1 Alcance interno a la Dirección Médica, Dirección de Operaciones, Subdirección de Atención al Usuario, Subdirección de Servicios Clínicos y Subdirección de Servicios Quirúrgicos, Subdirección de Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento.

2.2 Alcance externo aplica a las Unidades de Referencia.

3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos


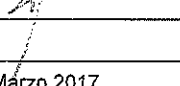
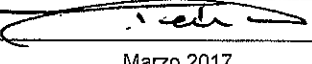
3.1 Las solicitudes de referencia enviadas por las Unidades Médicas, tendrán que ser de patologías, estudios o tratamientos que formen parte de la cartera de servicio, cumpliendo con los siguientes datos (Ver Anexo 10.1 Referencia):



- Datos de la unidad médica que refiere.
- Datos generales del paciente.
- Datos de la unidad médica a la que se refiere.
- Motivo de referencia.
- Firma del médico que solicita la referencia o autoridad de la Unidad (Director, Subdirector Médico o Jefe del Servicio)
- Firma del personal de Trabajo Social de la Unidad que refiere (opcional).
- Estudios requeridos por la patología o tratamiento.
- Servicio solicitado.
- Tipo de Paciente.
- Prioridad del servicio.

3.2 Todas las solicitudes de referencia deberán ser enviadas:

- Exclusivamente por medio de plataforma de sistema electrónico de referencia o por correo electrónico (sólo para las unidades que aún no cuenten con usuario y contraseña de plataforma).
- Anexando el archivo o referencia en formato PDF.
 - Referencia con todos los datos llenados en su totalidad, correspondientes al paciente y con campos visibles en el formato PDF.
 - Todos los correos deberán subirse a la plataforma por medio de usuario/contraseña asignadas a la unidad y enlazadas a un correo institucional único.


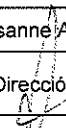
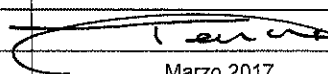
3.3 El horario de recepción de solicitudes de referencia ORDINARIAS (para consulta externa y servicios ambulatorios de pacientes no hospitalizados) será de 7 a 12 horas de lunes a viernes. Si la

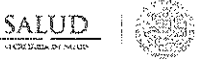

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. José Francisco Sánchez Velazco	Dra. Susanne Agnes Smolinska	Dr. Carlos Tena Tamayo
Cargo-puesto:	Jefatura de Departamento de Atención Ambulatoria	Dirección Médica	Dirección General
Firma:			
Fecha:	Marzo 2017	Marzo 2017	Marzo 2017

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD	Código: HRAEB – PR – DM – JDAA – 01
	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AMBULATORIA		Rev. 1
	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA		Hoja: 3 de 14

referencia es recibida en ese lapso la respuesta será el mismo día, en caso de recibirse en un horario distinto, será contestada al siguiente día hábil. La vigencia de una referencia ordinaria es de un mes como máximo.


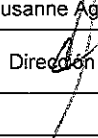
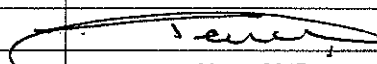
- 3.4 El horario de recepción de solicitudes de referencia URGENTES (para Admisión Continua de pacientes hospitalizados) será las 24 horas de lunes a domingo. La respuesta será el mismo día. La vigencia de una referencia urgente es de 48 horas como máximo.
- 3.5 Es responsabilidad de la Subdirección de Servicios Clínicos y la Subdirección de Servicios Quirúrgicos, supervisar la validación de las solicitudes de referencia, se realicen con apego al procedimiento.

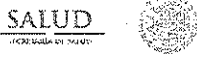

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. José Francisco Sánchez Velazco	Dra. Susanne Agnes Smolinska	Dr. Carlos Tena Tamayo
Cargo- puesto:	Jefatura de Departamento de Atención Ambulatoria	Dirección Médica	Dirección General
Firma:			
Fecha:	Marzo 2017	Marzo 2017	Marzo 2017

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: HRAEB – PR – DM – JDAA – 01
	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AMBULATORIA		Rev. 1
	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA		Hoja: 4 de 14


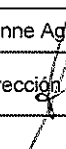
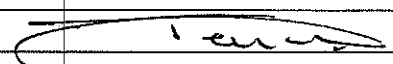
4.0 Descripción del procedimiento

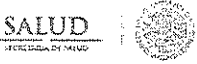

Etapa 1.0 Generación de referencia	Responsable: Unidad de Referencia
<p>1.1 Genera la referencia en plataforma de sistema electrónico de referencia (SER), en caso de no contar con acceso al sistema, se envía por correo electrónico.</p> <ul style="list-style-type: none"> Referencia. 	
Etapa 2.0 Recepción de referencia	Responsable: Auxiliares de Admisión
<p>2.1 Recibe la referencia por plataforma o correo electrónico.</p> <ul style="list-style-type: none"> Referencia <p>2.2 Valida si la referencia es legible y pertenece al HRAEB.</p> <ul style="list-style-type: none"> Referencia <p style="text-align: center;">¿Pertenece al Hospital?</p> <p>Si:</p> <p style="text-align: center;">¿Se recibe por plataforma?</p> <p>Si: Genera registro en SER, adjuntando referencia electrónica. Pasa 4.0.</p> <ul style="list-style-type: none"> Referencia <p>No: Pasa a etapa 3.0</p> <p>No: Informa a la Unidad de Referencia que la referencia no procede por no pertenecer al Hospital.</p> <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	
Etapa 3.0 Conversión de referencia a formato pdf	Responsable: Auxiliares de Admisión
<p>3.1 Descarga la solicitud de referencia del correo electrónico.</p> <ul style="list-style-type: none"> Referencia. <p>3.2 Convierte documento a formato pdf.</p> <ul style="list-style-type: none"> Referencia. <p>3.3 Genera registro en SER, adjuntando referencia electrónica.</p> <ul style="list-style-type: none"> Referencia. 	
Etapa 4.0 Registro de especialidad y valoración	Responsable: Auxiliares de Admisión
<p>4.1 Registra la especialidad y valoración en el sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> Referencia. 	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. José Francisco Sánchez Velazco	Dra. Susanne Agnes Smolinska	Dr. Carlos Tena Tamayo
Cargo-puesto:	Jefatura de Departamento de Atención Ambulatoria	Dirección Médica	Dirección General
Firma:			
Fecha:	Marzo 2017	Marzo 2017	Marzo 2017

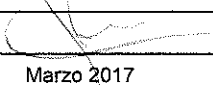
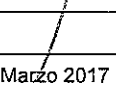
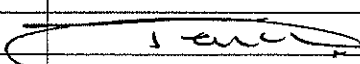
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: HRAEB – PR – DM – JDAA – 01
	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AMBULATORIA		Rev. 1
	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA		Hoja: 5 de 14




¿Es paciente hospitalizado?	
Si: Pasa a etapa 5.0 No: Pasa a etapa 10.0	
Etapa 5.0 Valoración de referencia	Responsable: Jefe de Turno / Coordinación de Referencia
5.1 Verifica y valida la referencia, cumpliendo con los requisitos según políticas 3.1 y 3.2. <ul style="list-style-type: none"> Referencia. 	
5.2 Valora la causa de envío, que cumpla con cartera de servicios de acuerdo a las políticas 3.3 y 3.4.	
¿Cumple con los criterios de la cartera de servicios?	
Si:	
¿Es urgente?	
Si: Ingresa al Chat de Referencia para dar respuesta inmediata. Pasa a etapa 6.0 No: Pasa a etapa 10.0 No: Registra causa de rechazo en SER.	
TERMINA PROCEDIMIENTO	
Etapa 6.0 Programación de atención al paciente	Responsable: Jefe de Servicio
6.1 Revisa y valida que la referencia cumpla con la información requerida.	
¿Información completa?	
Si: Indica en el chat de Referencia la fecha, hora y médico que brindará la atención del paciente. Pasa a etapa 8.0 No: Solicita en el chat de Referencia la información faltante y notifica a la Coordinación de Referencia o Jefe de Turno para que se registre en SER. Pasa a etapa 7.0.	
Etapa 7.0 Envío de información faltante	Responsable: Unidad de Referencia
7.1 Anexa la información solicitada en plataforma. <ul style="list-style-type: none"> Información. 	
Etapa 8.0 Registro de referencia urgente	Responsable: Jefe de Turno / Coordinación de Referencia
8.1 Registra en el sistema los datos del jefe de servicio que acepta, el médico tratante, observaciones, fecha y hora en que se recibirá al paciente. <ul style="list-style-type: none"> SER. 	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. José Francisco Sánchez Velazco	Dra. Susanne Agnes Smolinska	Dr. Carlos Tena Tamayo
Cargo-puesto:	Jefatura de Departamento de Atención Ambulatoria	Dirección Médica	Dirección General
Firma:			
Fecha:	Marzo 2017	Marzo 2017	Marzo 2017



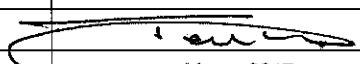
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: HRAEB – PR – DM – JDAA – 01
	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AMBULATORIA		Rev. 1
	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA		Hoja: 6 de 14

Etapa 9.0 Notificación de cita	Responsable: Personal de Gerencia Social / Auxiliares de Admisión
<p>9.1 Notifica a Unidad de Referencia, a través de plataforma o correo electrónico, sobre la fecha, hora y médico de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> SER. <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	
Etapa 10.0 Validación y asignación de médico especialista	Responsable: Jefe de Servicio
<p>10.1 Valida y asigna al médico.</p> <p style="text-align: center;">¿Es referencia prioritaria?</p> <p>Si: Pasa a etapa 11.0. No: Se otorga cita de acuerdo a la disponibilidad. Pasa a etapa 12.0.</p>	
Etapa 11.0 Ajuste de agenda para atención prioritaria	Responsable: Jefe de Servicio
<p>11.1 Otorga fecha y hora de atención en menos de 7 días naturales, registrando en sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> SER. 	
Etapa 12.0 Revisión de expediente clínico	Responsable: Personal de Gerencia Social / Auxiliares de Admisión
<p>12.1 Verificar la existencia del expediente clínico o de folio en el sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema electrónico. <p style="text-align: center;">¿Existe?</p> <p>Si: Pasa a etapa 14.0. No: Pasa a etapa 13.0</p>	
Etapa 13.0 Generación de expediente o folio	Responsable: Personal de Gerencia Social / Auxiliares de Admisión
<p>13.1 Genera el expediente o folio, según corresponda.</p> <ul style="list-style-type: none"> Expediente o Folio. 	
Etapa 14.0 Programación de cita	Responsable: Personal de Gerencia Social y/o Auxiliares de Admisión
<p>14.1 Agenda cita en sistema electrónico.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema electrónico. 	

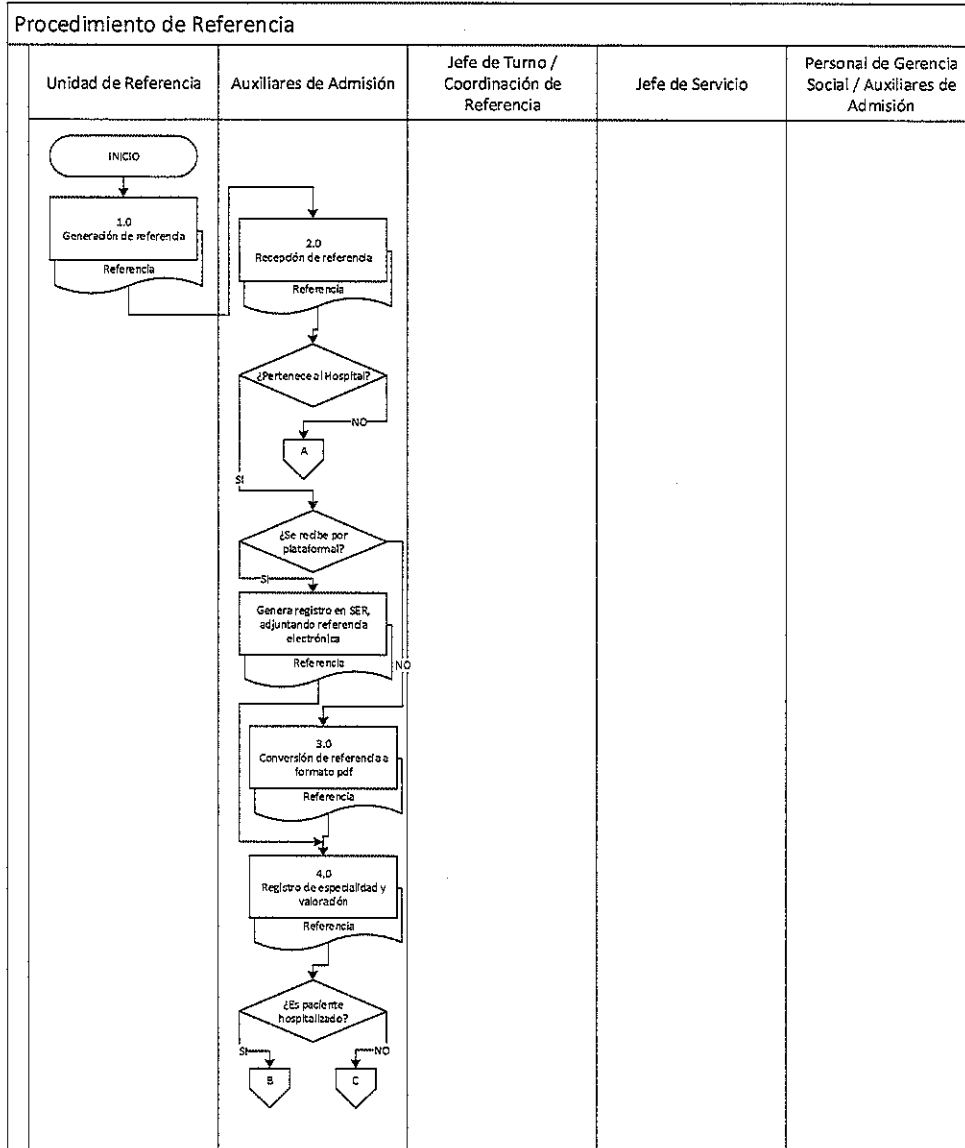
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. José Francisco Sánchez Velazco	Dra. Susanne Agnes Smolinska	Dr. Carlos Tena Tamayo
Cargo- puesto:	Jefatura de Departamento de Atención Ambulatoria	Dirección Médica	Dirección General
Firma:			
Fecha:	Marzo 2017	Marzo 2017	Marzo 2017


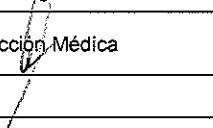
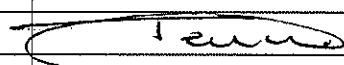
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD	Código: HRAEB – PR – DM – JDAA – 01
	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AMBULATORIA		Rev. 1
	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA		Hoja: 7 de 14

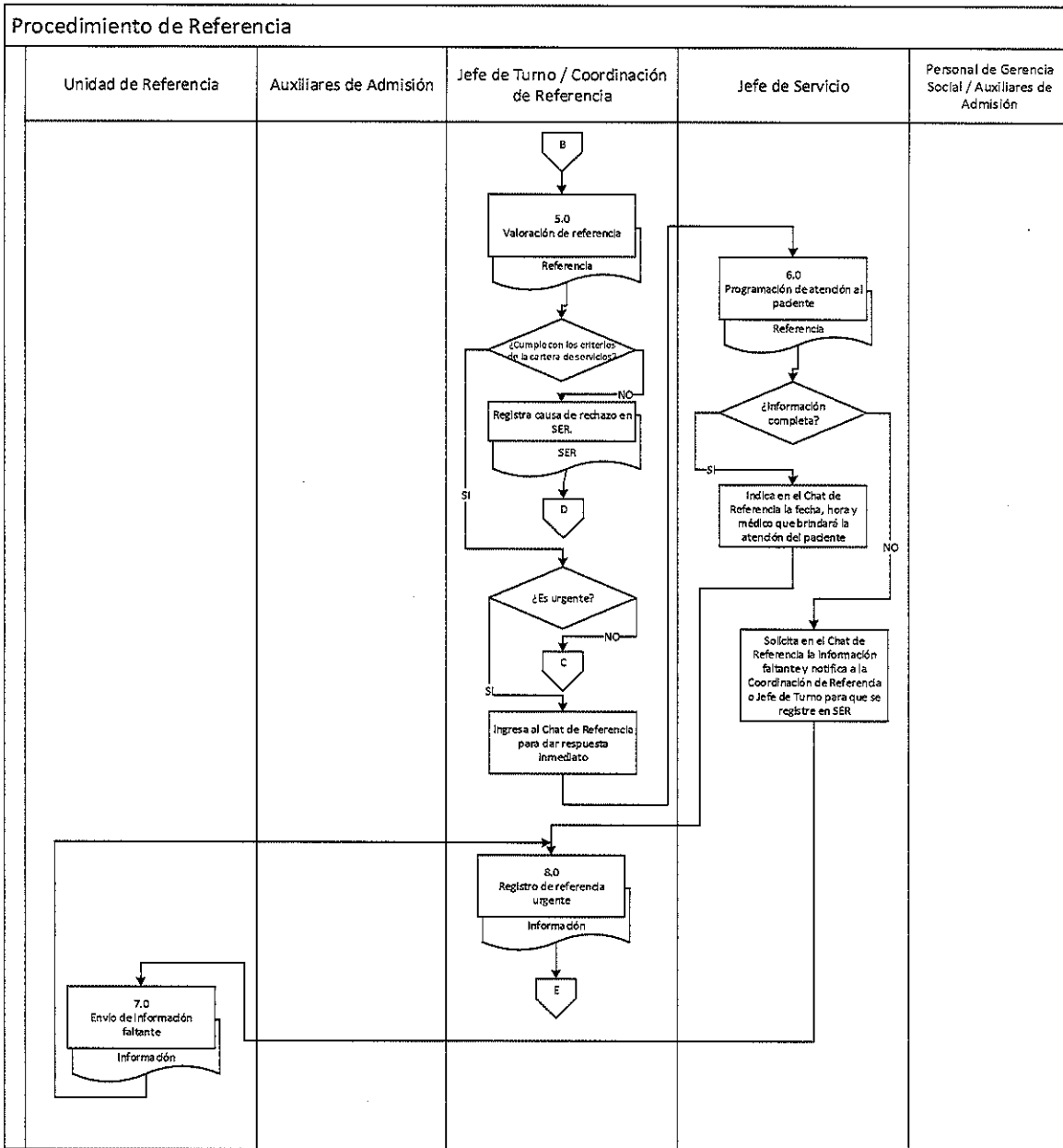
Etapa 15.0 Notificación de cita	Responsable: Personal de Gerencia Social y/o Auxiliares de Admisión
15.1 Notifica a Unidad de Referencia, a través de plataforma o correo electrónico, sobre la fecha, hora, médico de atención e indicaciones médico - administrativas. <ul style="list-style-type: none"> • Sistema electrónico. 	
TERMINA PROCEDIMIENTO	


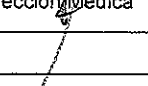
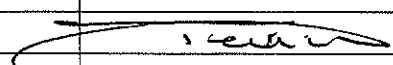
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. José Francisco Sánchez Velazco	Dra. Susanne Agnes Smolinska	Dr. Carlos Tena Tamayo
Cargo-puesto:	Jefatura de Departamento de Atención Ambulatoria	Dirección Médica	Dirección General
Firma:			
Fecha:	Marzo 2017	Marzo 2017	Marzo 2017

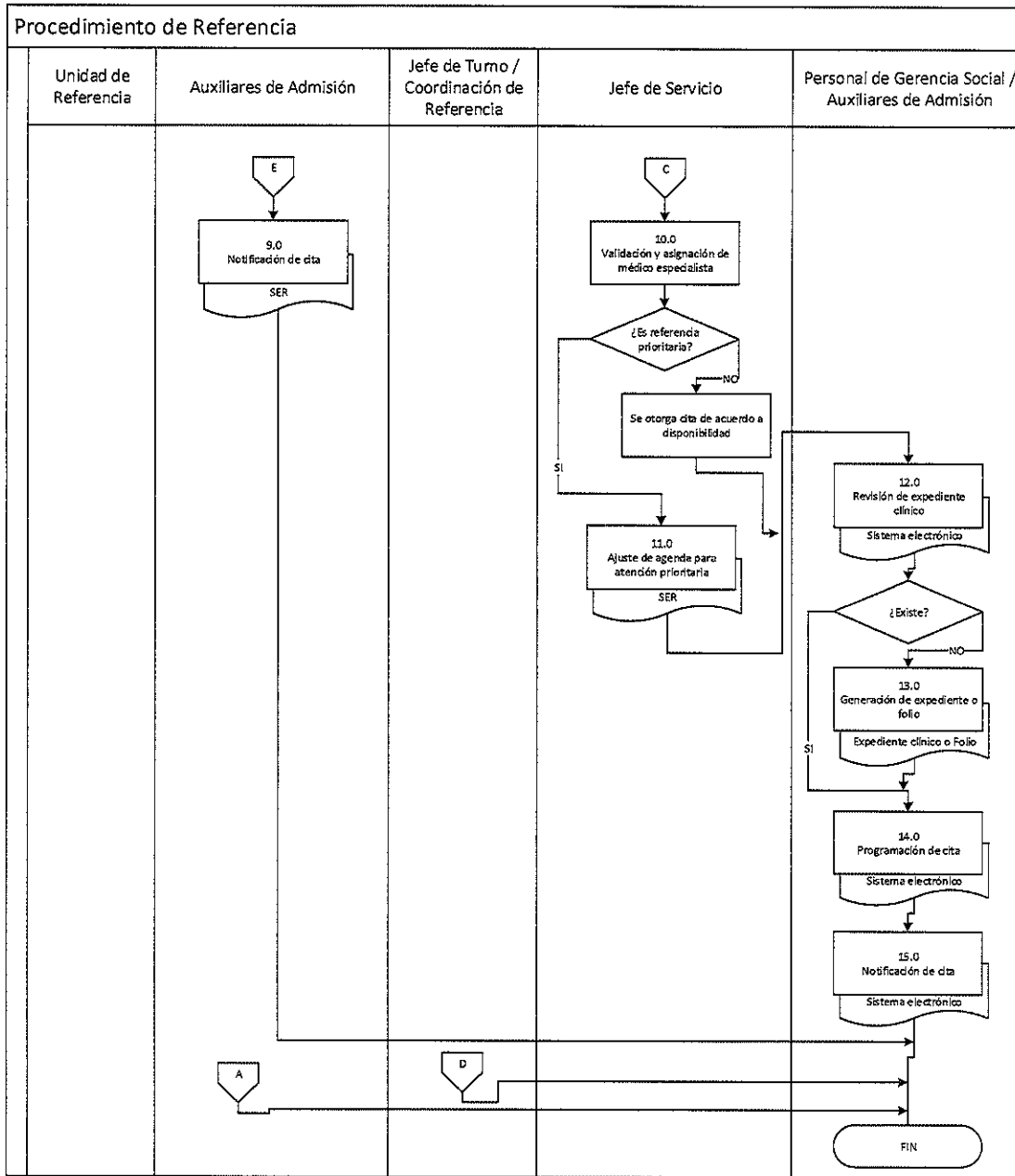
5.0 Diagrama de flujo

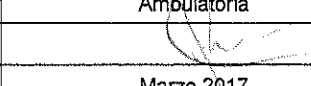
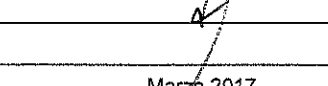
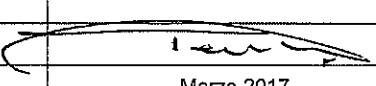


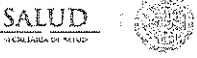

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. José Francisco Sánchez Velazco	Dra. Susanne Agnes Smolinska	Dr. Carlos Tena Tamayo
Cargo-puesto:	Jefatura de Departamento de Atención Ambulatoria	Dirección Médica	Dirección General
Firma:			
Fecha:	Marzo 2017	Marzo 2017	Marzo 2017



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. José Francisco Sánchez Velazco	Dra. Susanne Agnes Smolinska	Dr. Carlos Tena Tamayo
Cargo- puesto:	Jefatura de Departamento de Atención Ambulatoria	Dirección Médica	Dirección General
Firma:			
Fecha:	Marzo 2017	Marzo 2017	Marzo 2017



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. José Francisco Sánchez Velazco	Dra. Susanne Agnes Smolinska	Dr. Carlos Tena Tamayo
Cargo-puesto:	Jefatura de Departamento de Atención Ambulatoria	Dirección Médica	Dirección General
Firma:			
Fecha:	Marzo 2017	Marzo 2017	Marzo 2017

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: HRAEB – PR – DM – JDAA – 01
	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AMBULATORIA		Rev. 1
	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA		Hoja: 11 de 14

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	No Aplica
Modelo de Gestión del Hospital de Alta Especialidad. Publicado en Julio 2009. Recuperado de https://publications.iadb.org/handle/11319/3729?locale-attribute=es	No Aplica
Innovaciones en Gestión Hospitalaria en México. Recuperado de http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/DOCSAL7848.pdf	No Aplica
Estatuto Orgánico del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío. Aprobado el 31 de enero de 2007 en la Primera Sesión Extraordinaria de la Junta de Gobierno del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío. Última reforma aprobado el 23 de junio de 2016.	No Aplica
Estándares para la Certificación de Hospitales 2015. Consejo General de Salubridad. Publicado en el D.O.F. el 01 de agosto de 2015.	No Aplica
Acuerdo para el desarrollo y funcionamiento al Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica. Publicado en el D.O.F. el 13 de junio de 2008.	No Aplica
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el D.O.F. el 05 de febrero de 2017, hasta su última reforma.	No Aplica
Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018.	No Aplica
Programa Sectorial de Salud 2013 – 2018. Publicado en el D.O.F. el 12 de diciembre de 2013.	No Aplica



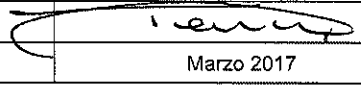
7.0 Registros

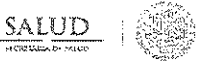

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Referencia	Indeterminado	Jefatura de Departamento de Tecnologías de la Información	No Aplica

8.0 Glosario

8.1 Área de referencia: Es el área en donde se reciben las solicitudes de referencias de las unidades de atención médica y se da respuesta a las mismas.

8.2 Cartera de servicios: Es el catálogo de servicios que oferta el HRAEB a las unidades de atención médica e instituciones.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. José Francisco Sánchez Velazco	Dra. Susanne Agnes Smolinska	Dr. Carlos Tena Tamayo
Cargo-puesto:	Jefatura de Departamento de Atención Ambulatoria	Dirección Médica	Dirección General
Firma:			
Fecha:	Marzo 2017	Marzo 2017	Marzo 2017

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: HRAEB – PR – DM – JDAA – 01
	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AMBULATORIA		Rev. 1
	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA		Hoja: 12 de 14

8.3 Referencia Ordinaria.-Es la Referencia de Pacientes, cuyo padecimiento es de la cartera de Servicios, pero la condición del paciente permite una cita en un lapso mayor a 7 días hábiles.


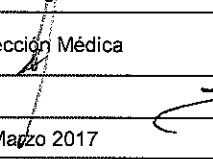
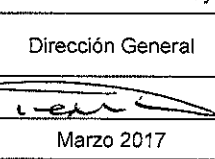
8.4 Referencia Prioritaria.- Es la Referencia de Pacientes que sin ser Urgente, sus condiciones o patología ameritan ser atendidos en un lapso menor a 7 días

8.5 Referencias Urgentes.- Son las referencias que se reciben de Pacientes que estando Hospitalizados en su Unidad, solicitan su Traslado, para estudio, Laboratorio, Interconsulta o Tratamiento.

8.6 Sistema Electrónico de Referencia: Sistema electrónico integral de gestión hospitalaria, que permite optimizar los procesos operativos.

9.0 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
01	Marzo 2017	Actualización del procedimiento por cambio del sistema informático.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. José Francisco Sánchez Velazco	Dra. Susanne Agnes Smolinska	Dr. Carlos Tena Tamayo
Cargo- puesto:	Jefatura de Departamento de Atención Ambulatoria	Dirección Médica	Dirección General
Firma:			
Fecha:	Marzo 2017	Marzo 2017	Marzo 2017

10.0 Anexos

10.1 Referencia. Hoja 1 de 2.

Datos Generales

* Fecha Referencia:

* Unidad Médica:

Elaborado por:

* Paciente:

Educación:

* Servicio:

* Especialidad:

Médico Referencia:

Observaciones:

Datos Clínicos

Motivo de referencia:

Resumen clínico:

* Diagnóstico:

CIE 10:

* Procedimiento Solicitado:

Signos Vitales:

Tensión Arterial: /

Temperatura:

Frecuencia Respiratoria:

Frecuencia Cardíaca:

Peso:


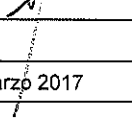

Talla:



Hospitalizado:

Prioridad:

Email de Referencia

Adjuntar Archivos:

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. José Francisco Sánchez Velasco	Dra. Susanne Agnes Smolinska	Dr. Carlos Tena Tamayo
Cargo-puesto:	Jefatura de Departamento de Atención Ambulatoria	Dirección Médica	Dirección General
Firma:			
Fecha:	Marzo 2017	Marzo 2017	Marzo 2017

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: HRAEB - PR - DM - JDA - 01
	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AMBULATORIA		Rev. 1
	PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA		Hoja: 14 de 14

Referencia. Hoja 2 de 2

Datos Generales

País de Referencia: HC:

Motivo de Referencia:

Datos del paciente

Nombre Paciente: Sexo:

Edad:

Datos Clínicos

Consulta: Especialidad:

Diagnóstico:

Resumen Clínico:

Observaciones:

Historia:

Datos de Validación

Estado:

Archivos Adjuntos

Otros Datos

Registrado por: RICARDO GOMEZ TENERO Fecha Registro: 2017-02-02 - 10:20:05.663

Validado por: Fecha validación:



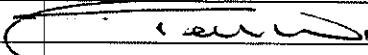
Seguimiento de Referencia

Estado Referencia:

Médico Asignado:

Prioridad:

Observaciones:

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. José Francisco Sánchez Velazco	Dra. Susanne Agnes Smolinska	Dr. Carlos Tena Tamayo
Cargo-puesto:	Jefatura de Departamento de Atención Ambulatoria	Dirección Médica	Dirección General
Firma:			
Fecha:	Marzo 2017	Marzo 2017	Marzo 2017