



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**POLÍTICAS PARA LA
REPROGRAMACIÓN DE LA CONSULTA
EXTERNA**

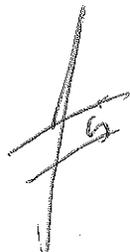


HOSPITAL REGIONAL
ALTA ESPECIALIDAD

BAJÍO

HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DEL BAJÍO	REVISIÓN	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	No. 1	DÍA 25	MES 02	AÑO 2020	0

**HRAEB – PO – DM – SAA – 01 POLÍTICAS PARA LA REPROGRAMACIÓN DE
CONSULTA EXTERNA**

FIRMA DE AUTORIZACIÓN	FECHA
 Dr. Juan Luis Mosqueda Gómez Director General del HRAEB	Febrero 2020

COPIA CONTROLADA



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**POLÍTICAS PARA LA
REPROGRAMACION DE CON CONSULTA
EXTERNA**



HOSPITAL REGIONAL
ALTA ESPECIALIDAD
BAJÍO

HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DEL BAJÍO	REVISIÓN	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	No. 1	DÍA 25	MES 02	AÑO 2020	1

1.0 Propósito

- 1.1 Disminuir al máximo la reprogramación de pacientes de las diferentes subespecialidades de la Consulta Externa del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío (HRAEB).
- 1.2 Abatir el indicador de consulta externa no otorgada por factores inherentes a la institución.

2.0 Alcance

- 2.1 A nivel interno aplica a la Dirección Médica, Dirección de Operaciones, Subdirección de Servicios Clínicos, Subdirección de Servicios Quirúrgicos, Subdirección de Atención al Usuario, Jefaturas de Servicios y Personal de Salud que otorga consulta, perteneciente a dichas Jefaturas.
- 2.2 A nivel externo no aplica.

3.0 Políticas

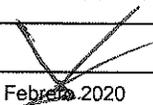
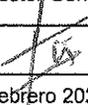
- 3.1 Será responsabilidad de las Subdirecciones de Servicios Clínicos y Quirúrgicos a través de las Jefaturas de Servicios a sus cargos, la planeación y vigilancia de apego, así como la entrega puntual, tanto en físico como en electrónico, de las incidencias programadas, que deberán estar perfectamente calendarizadas sobre:
 - Periodos vacacionales. (Primero, Segundo periodos y para quien aplique, periodo de riesgo, especificando el tipo de riesgo a que es acreedor o número de días otorgados).
 - Programación de Congresos.
 - Onomásticos (para quien tenga esa prestación).
- 3.2 Con la finalidad de salvaguardar los derechos de los trabajadores y en estricto apego a las Condiciones Generales de Trabajo, será conveniente que la calendarización de este tipo de incidencias lleve la firma del solicitante (médico operativo), dando su aprobación sobre dichas fechas. Es responsabilidad directa de las Subdirecciones de Servicios Clínicos y Quirúrgicos, la

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Mario Rosas Montes	Dra. Esperanza García Moreno	Dr. Juan Luis Mosqueda Gómez
Cargo- puesto:	Subdirector de Atención Ambulatoria	Directora Médica	Director General
Firma:			
Fecha:	Febrero 2020	Febrero 2020	Febrero 2020

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	POLÍTICAS PARA LA REPROGRAMACION DE CON CONSULTA EXTERNA		 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD BAJÍO	
	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DEL BAJÍO	REVISIÓN No. 1	FECHA DE AUTORIZACIÓN DÍA MES AÑO 25 02 2020	

planeación de las incidencias programadas (vacaciones, cursos de capacitación y onomásticos), así como la vigilancia y respeto de su ejecución.

- 3.3 Será responsabilidad directa de las Subdirecciones de Servicios Clínicos y Quirúrgicos a través de las Jefaturas de Servicios, la notificación inmediata de ausencia de los médicos operativos ante incidencias no programadas a la Subdirección de Atención Ambulatoria y Subdirección de Atención al Usuario.
- 3.4 La Subdirección de Atención Ambulatoria notificará a la brevedad las incidencias no programadas a la Subdirección de Atención al Usuario de manera verbal, e indicará las acciones a tomar para solventar dicha incidencia (espera para otorgar consulta o asignación de nueva fecha). Posteriormente, durante el mismo día, la Subdirección de Atención Ambulatoria notificará vía memorándum, detallando las acciones tomadas y pendientes para solventar la incidencia.
- 3.5 En estricto apego a las Condiciones Generales de Trabajo en su Capítulo XI, Artículo 130, Fracción IX, menciona que se deberá prever la continuidad del servicio como única condición para el otorgamiento del tiempo necesario para que el trabajador acuda a congresos. Se deberá atender a la indicación de la Dirección Médica (Normativa Interna), que menciona el derecho de los médicos a dos congresos por médico, uno como participantes y uno como ponentes.
- 3.6 Las incidencias que sean de común acuerdo entre médico operativo y Jefe de Servicio, como parte de las prestaciones laborales, y que requieran la reprogramación de citas de consulta de los pacientes, se solventarán forzando la agenda del médico solicitante con un máximo de 12 consultas a otorgar por día, hasta terminar con el diferimiento generado y de acuerdo con el número de pacientes afectados.
- 3.7 Las Subdirecciones de Servicios Clínicos y Servicios Quirúrgicos, a través de las Jefaturas de Servicios, deberán solicitar el bloqueo de agenda y reprogramación de citas de consulta usando el formato de "Solicitud de Modificación de Agenda" a la Subdirección de Atención Ambulatoria, debiéndose llenar de forma completa, clara, así como contar con el visto bueno del Jefe de Servicio

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Mario Rosas Montes	Dra. Esperanza García Moreno	Dr. Juan Luis Mosqueda Gómez
Cargo- puesto:	Subdirector de Atención Ambulatoria	Directora Médica	Director General
Firma:			
Fecha:	Febrero 2020	Febrero 2020	Febrero 2020



**POLÍTICAS PARA LA
REPROGRAMACION DE CON CONSULTA
EXTERNA**



HOSPITAL REGIONAL
ALTA ESPECIALIDAD

BAJÍO

HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DEL BAJÍO	REVISIÓN	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	No. 1	DÍA 25	MES 02	AÑO 2020	3

o Subdirector jerárquico superior y la autorización de la Subdirección de Atención Ambulatoria. En dichos bloqueos deberán de contar con fecha de inicio de bloqueo, misma que no podrá ser menor a 15 días naturales de la fecha de notificación; se exceptúan incapacidades para este requisito, la fecha de terminación. La reprogramación será de la misma forma que se encuentra descrita en el punto 3.6. (Ver Anexo 1 Solicitud de Modificación de Agenda).

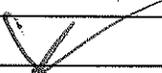
- 3.8 Para los médicos que cuenten con agenda de procedimientos, además de la consulta externa ordinaria, y se necesiten reprogramar las citas a dichos procedimientos, será el Jefe de Servicio el encargado de notificar la forma en que se realizará la reprogramación de estos, toda vez que ello involucra áreas fuera de la competencia de la Subdirección de Atención Ambulatoria.
- 3.9 Las incidencias no programadas (incapacidades y eventos de fuerza mayor), deberán ser reportadas por las Subdirecciones de Servicios Clínicos y Quirúrgicos, a través de las Jefaturas de Servicios, a la Subdirección de Servicios Ambulatorios a la brevedad posible con la finalidad de reducir el impacto al usuario. La reprogramación de los pacientes se llevará a cabo de la misma forma que en el punto 3.6; posteriormente, en el transcurso del día, deberá quedar asentado formalmente como se detalla en el punto 3.7.
- 3.10 Las incidencias derivadas de modificaciones en los congresos a que tienen derecho se deberán de contar con la autorización del Subdirector del área correspondiente (firma y sello) y la reprogramación de los pacientes se llevará a cabo de la misma forma que en el punto 3.6. Dado que los congresos y capacitaciones tienen un carácter de programación que en general es de 12 meses, dicha modificación deberá de llevarse a cabo en un término no menor de 30 días naturales.
- 3.11 Los periodos vacacionales, por tratarse de una prestación sujeta a obligación, de acuerdo con el Artículo 78, no se deberá perder de vista la acotación hecha en el Capítulo XII, Sección Primera, Artículo 132, en su Fracción XI, donde menciona que el disfrute de vacaciones será a partir de las necesidades del servicio, es por ello por lo que de acuerdo con el memorándum HRAEB/DM/SSA/55/2018, se indica que los periodos programados serán inamovibles. En caso de que por una necesidad imperativa sea procedente, del médico operativo o de la Jefatura de

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Mario Rosas Montes	Dra. Esperanza García Moreno	Dr. Juan Luis Mosqueda Gómez
Cargo-puesto:	Subdirector de Atención Ambulatoria	Directora Médica	Director General
Firma:			
Fecha:	Febrero 2020	Febrero 2020	Febrero 2020

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	POLÍTICAS PARA LA REPROGRAMACION DE CON CONSULTA EXTERNA			 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD BAFÍO
	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DEL BAJÍO	REVISIÓN No. 1	FECHA DE AUTORIZACIÓN DÍA MES AÑO 25 02 2020	

Servicio, y que a juicio del Jefe Inmediato se requiera de un cambio de periodo vacacional se deberá observar lo siguiente:

- a. La solicitud se deberá de acompañar del visto bueno de la Subdirección correspondiente.
 - b. Será el Jefe de Servicio o quien aprueba dicha modificación, el responsable de asignar al personal para otorgar la consulta de que se trate, pues atendiendo al memorándum ya mencionado, no se realizará reprogramación de citas para consulta ante una incidencia de esa naturaleza, debido al alto impacto que tiene sobre el usuario.
- 3.12 Los pagos de horas extras solicitadas por las Jefaturas se podrán pagar en los días que el médico no tenga consulta o bien en un día que cause el menor número de reprogramaciones posibles, como primeros criterios; en ambos casos se procederá como marca el punto 3.6. En caso de no coincidir con las necesidades del operativo y por tratarse de una situación interna de la Jefatura, se podrá aprobar el día por el Jefe de Servicio, en la fecha que al operativo convenga; si este acuerdo afecta de manera importante la atención al paciente, las acciones para solventarlo serán como se marca en el punto 3.11 numeral b, en coordinación con la Subdirección de Atención Ambulatoria.
- 3.13 Los casos de incapacidades previsibles (gravidez, cirugías programadas), deberán de ser programadas y notificadas por escrito con el visto bueno de la jefatura correspondiente, con un mínimo de 30 días naturales, procediéndose como marca el punto 3.6.
- 3.14 Las licencias con o sin goce de sueldo, dado que solo son programables los días 1 y 16 de cada mes, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 160 de las Condiciones Generales de Trabajo, deberán de ser notificadas con un mínimo de 30 días naturales y procederá como marca el punto 3.6.
- 3.15 Las incidencias que tengan como causa enfermedad o defunción de familiar directo podrán ser aprobadas para reprogramación y/o bloqueo de agenda, siempre y cuando tenga el visto bueno de la Subdirección a que corresponda, sin que aplique para ello límite de tiempo alguno en cuanto

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Mario Rosas Montes	Dra. Esperanza García Moreno	Dr. Juan Luis Mosqueda Gómez
Cargo-puesto:	Subdirector de Atención Ambulatoria	Directora Médica	Director General
Firma:			
Fecha:	Febrero 2020	Febrero 2020	Febrero 2020



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**POLÍTICAS PARA LA
REPROGRAMACION DE CON CONSULTA
EXTERNA**



HOSPITAL REGIONAL
ALTA ESPECIALIDAD
BAJÍO

HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DEL BAJÍO	REVISIÓN	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA No.
	No. 1	DÍA 25	MES 02	AÑO 2020	5

a su notificación refiere. La reprogramación se llevará a cabo preferentemente como marca el punto 3.6 de estas políticas.

- 3.16 Las licencias derivadas de nupcias, dado que se trata de un evento que por naturaleza es programable, se manejará de la misma forma que el punto 3.6.
- 3.17 Las Subdirecciones de Servicios Clínicos y Quirúrgicos, a través de las Jefaturas de Servicio a su cargo, solicitarán la reapertura de agendas, éstas se solicitarán vía memorándum y deberán de contener independientemente de los datos del médico, fecha de reapertura y horario de consulta.
- 3.18 La reprogramación derivada de los cambios de turno se llevará a cabo únicamente la migración de los pacientes al nuevo horario del médico tratante, sin afectar el día de programación. Debido a la naturaleza que implica la notificación al usuario, se deberá de solicitar dicho movimiento con un mínimo de 30 días naturales.

4.0 Observaciones

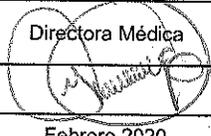
- 4.1 Una vez revisadas y aprobadas las presentes políticas, tendrán carácter de observación y aplicación obligatoria como parte de la normativa interna que rige a nuestra institución, por parte de todos los médicos operativos y niveles jerárquicos superiores involucrados en los servicios de consulta externa del HRAEB.
- 4.2 Los casos particulares deberán ser atendidos de manera directa y sólo procederán con visto bueno de la Dirección Médica.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Mario Rosas Montes	Dra. Esperanza García Moreno	Dr. Juan Luis Mosqueda Gómez
Cargo-puesto:	Subdirector de Atención Ambulatoria	Directora Médica	Director General
Firma:			
Fecha:	Febrero 2020	Febrero 2020	Febrero 2020

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	POLÍTICAS PARA LA REPROGRAMACION DE CON CONSULTA EXTERNA			 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD BAFÍO
	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DEL BAJÍO	REVISIÓN No. 1	FECHA DE AUTORIZACIÓN DÍA MES AÑO 25 02 2020	

5.0 Glosario

- 5.1 Bloqueo de Agenda:** Proceso que cierra la posibilidad de programación de pacientes.
- 5.2 Factor Inherente a la Institución:** Condición que es causada por un proceso o su ejecución por personal de nuestra institución.
- 5.3 Forzar agenda:** Acción en la que se citan consultas médicas más allá del número de espacios inicialmente programados.
- 5.4 Incidencia Programada:** Ausencia que al tener carácter de previsible puede ser planeada para el bloqueo oportuno de agendas.
- 5.5 Incidencia No Programada:** Ausencia que no es previsible. Obedece en su mayoría a factores fuera del control del operativo y/o de la institución.
- 5.6 Periodo de Riesgo:** Periodo de descanso otorgado como derecho en las condiciones generales de trabajo al operativo y que es derivado del desempeño de sus funciones.
- 5.7 Procedimiento:** Acto médico con carácter diagnóstico, terapéutico o diagnóstico-terapéutico que en general es de carácter invasivo y que requiere un área especial para su realización.
- 5.8 Reprogramación:** Acción mediante la que se modifica una fecha original de programación de consulta.
- 5.9 Usuario:** Persona física a quien otorgamos los servicios que ofrece nuestra institución.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Mario Rosas Montes	Dra. Esperanza García Moreno	Dr. Juan Luis Mosqueda Gómez
Cargo-puesto:	Subdirector de Atención Ambulatoria	Directora Médica	Director General
Firma:			
Fecha:	Febrero 2020	Febrero 2020	Febrero 2020

