



Sistema de Gestión  
de la Calidad



1 de 9

**Título:** Procedimiento para la consulta de medicina general.

**Clave:** P-DZ-AM-SA-04

**Revisión No:**02

**Fecha de última revisión:** Noviembre 2010

**Fecha de publicación:** Febrero del 2009

**Autor:** Dr. Francisco Javier Márquez Campos

**Reviso y autorizó:** Lic. María Guadalupe Díaz González.

**Puesto/firma:** Encargado del Área

**Puesto/firma:** Jefa de Departamento

**Objetivo:**

Establecer el procedimiento a seguir por el medico general y los usuarios para la consulta medica general.

**Alcance:**

Aplica para todos los médicos que presten el servicio de consulta médica general y usuarios de este servicio.

**Responsabilidades:**

Los médicos que otorguen consulta médica general y usuarios de este servicio deberán apegarse a este procedimiento.

**Referencias:**

**Clave**

**Nombre**

**Formatos:**

**Clave**

**Nombre**

S/N

Historia clínica

S/N

Nota de ingreso

F-SA-10

Valoración médica

F-SA-11

Informe de morbilidad

F-SA-13

Informe estadístico

F-SA-14

Notas de evolución

**Definiciones:**

**Auscultación:** procedimiento clínico de la exploración física que consiste en escuchar de manera directa o por medio de instrumentos como el estetoscopio, el área torácica o del abdomen, en busca de los sonidos normales o patológicos producidos por el cuerpo humano.

## Procedimiento

### Usuario

1- Solicitar ficha para recibir servicio médico con el (la) Auxiliar Administrativo.

### Auxiliar Administrativo

2- Verificar si hay ficha disponible.

3A- Si no hay ficha disponible. Solicitar al usuario que regrese otro día.

3B- Si hay ficha disponible. Otorgar una al usuario, cobrar la cuota respectiva, elaborar recibo correspondiente, entregar el recibo al usuario y pedirle que pase con la Enfermera.

### Usuario

4- Pasar con la Enfermera para toma de signos y esperar su turno.

### Enfermera

5- Entregar expediente con recibo anexo al Médico General

6- Solicitar al paciente que tome asiento y espere a que lo llame el Médico

### Medico General

7 - Llamar al usuario.

8- Verificar si el usuario es de primera vez o subsecuente.

9A- Si el usuario es de primera vez. Elaborar historia clínica y nota de ingreso.

9B- Si el usuario es subsecuente. Recibir historia clínica de la Enfermera.

10- Realizar interrogatorio acerca del motivo por el cual acude a consulta.

11- Revisar al usuario haciéndole la auscultación.

12- Realizar las anotaciones que correspondan en el expediente.

13- Integrar diagnostico.

14- Informar y explicar el diagnóstico al usuario.

15- Elaborar receta para el usuario.

16- Revisar si se cuenta con el medicamento que requiere el usuario.

17A- Si se cuenta con el medicamento, entregar medicamento al usuario.

17B- Si no se cuenta con el medicamento, indicar al usuario que lo adquiera.

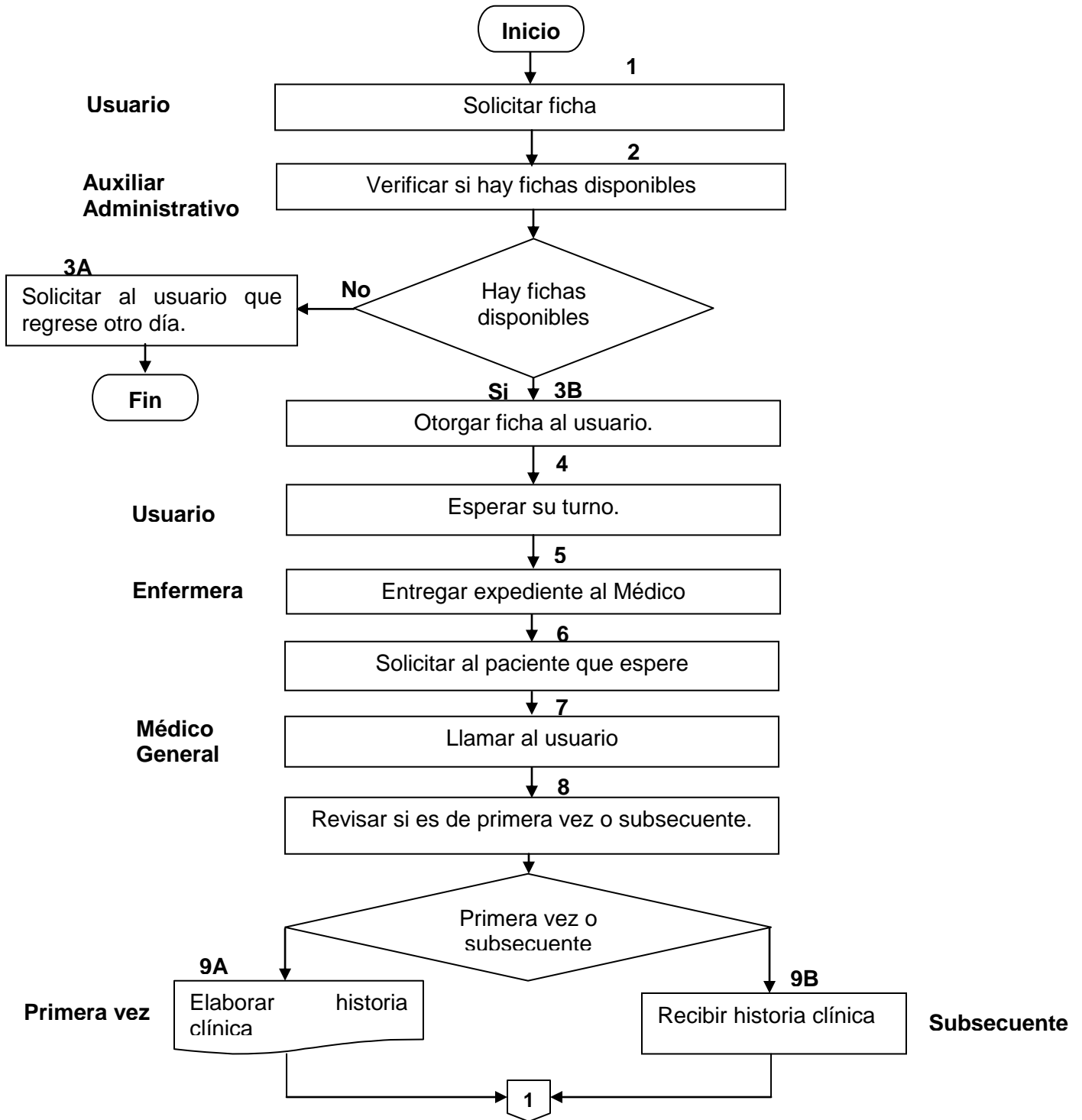
18- En caso de que se requiera, indicar al adulto que regrese para una consulta de seguimiento, o sugerirle que acuda a su Institución de salud de la que es derechohabiente

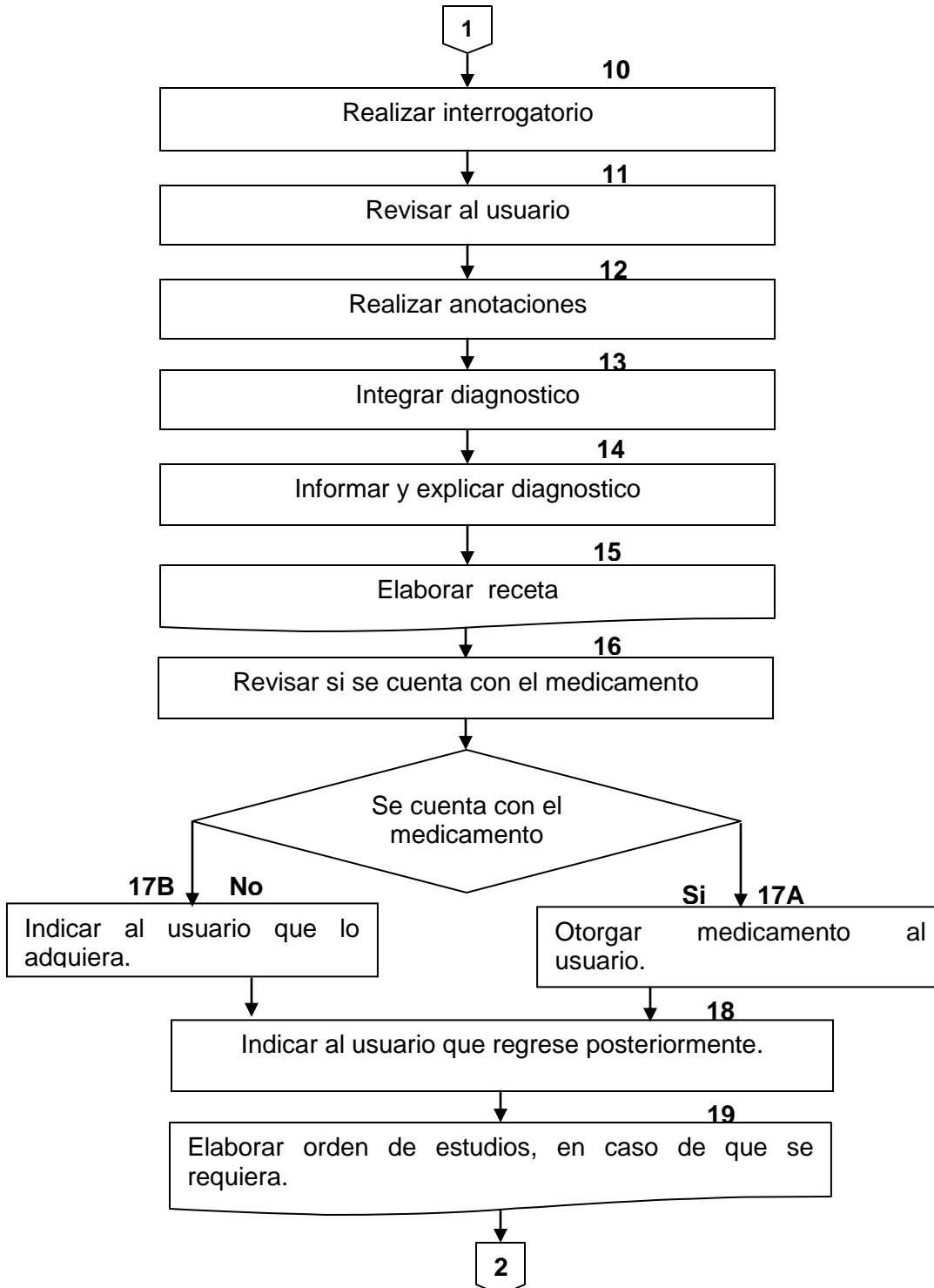
19- Si se requiere de estudios de laboratorio y no cuenta con servicio médico en alguna Institución de salud, elaborar la orden correspondiente y entregarla al adulto.

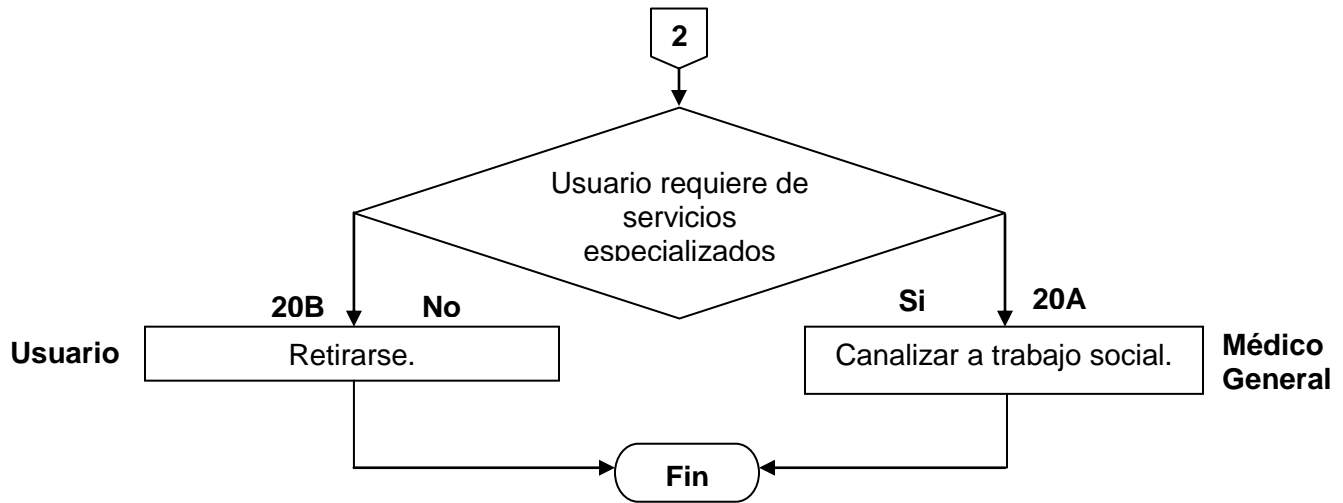
20A- Si el usuario requiere de servicios especializados y no cuenta con servicios médicos en alguna Institución canalizar a trabajo social del CEMAM, para su derivación.

20B- Entregar el expediente a la Enfermera para su archivo.

**Flujograma**







**Hoja de Registro de Cambios**

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Julio/2009	Se amplia la actividad 1 que decía: solicitar ficha, a solicitar ficha con el Médico.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
2	Julio/2009	Se amplia la actividad 3B que decía: si hay ficha disponible, otorgar una al usuario a: si hay ficha disponible, otorgar una al usuario y pedirle que pase con la Enfermera.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
3	Julio/2009	Cambia la actividad 4 que decía: esperar su turno a: pasar con la Enfermera para pago y toma de signos vitales y esperar su turno.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Médico General
4	Julio/2009	Se elimina la actividad 9: que decía colocar guantes estériles.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
5	Julio/2009	Cambia la actividad 9 que decía: realizar las anotaciones que corresponden en el expediente a: revisar al usuario haciéndole la auscultación.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
6	Julio/2009	Cambia la actividad 10 que decía: integrar diagnóstico a: realizar las anotaciones que corresponden en el expediente.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
7	Julio/2009	Cambia la actividad 11 que decía colocar guantes estériles a: integrar diagnóstico	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
8	Julio/2009	Cambia la actividad 12 que decía revisar al usuario haciéndole la auscultación a: informar y explicar el diagnóstico al usuario	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
9	Julio/2009	Cambia la actividad 13 que decía: informar y explicar el diagnóstico al usuario a: elaborar receta para el usuario	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
10	Julio/2009	Cambia la actividad 14 que decía. Elaborar receta para el usuario a: revisar si se cuenta con el medicamento que requiere el usuario.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
11	Julio/2009	Cambia la actividad 15 que decía: revisar si se cuenta con el medicamento que requiere el usuario a: 15A si se cuenta con el medicamento, entregar el medicamento al usuario, 15B si no se cuenta con el medicamento, indicar al usuario que lo adquiera.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
		Cambia la actividad 16A y 16B que decían: 16A	

12	Julio/2009	si se cuenta con el medicamento, entregar el medicamento al usuario, 16B si no se cuenta con el medicamento, indicar al usuario que lo adquiera	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
13	Julio/2009	Cambia la actividad 17 que decía: en caso de que se requiera indicar al adulto que regrese posteriormente a: si se requiere de estudios de laboratorio, elaborar la orden correspondiente y entregarla al usuario.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
14	Julio/2009	Cambia la actividad 18 que decía: si se requiere de estudios de laboratorio, elaborar la orden correspondiente y entregarla al adulto, a: preguntar al usuario si tiene IMSS, ISSSTE, SEDENA u otro servicio médico. En caso de ser afirmativo, sugerirle que se realice los estudios en la Institución correspondiente.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
15	Julio/2009	Cambia la actividad 19 decía: preguntar al usuario si tiene IMSS, ISSSTE, SEDENA u otro servicio médico. En caso de ser afirmativo, sugerirle que se realice los estudios en la institución correspondiente, a: si el usuario requiere servicios especializados, derivar a trabajo social del CEMAM.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
16	Julio/2009	Cambia la actividad 20A y 20B que decían: 20A si el usuario requiere servicios especializados, derivar a trabajo social del CEMAM, 20B retirarse a: entregar el expediente a la enfermera para su archivo.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
17	Julio/2009	Se elimina la actividad 21 que decía: entregar el expediente a la enfermera para su archivo.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
18	Noviembre/10	Cambia la actividad 1 que decía: Solicitar ficha al Médico, a: Solicitar ficha para recibir servicio médico con el (la) Auxiliar Administrativo.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
19	Noviembre/10	Cambia la actividad 3B que decía: 3B- Si hay ficha disponible. Otorgar una al usuario, pedirle que pase con la enfermera, a: 3B- Si hay ficha disponible. Otorgar una al usuario, cobrar la cuota respectiva, elaborar recibo correspondiente, entregar el recibo al usuario y pedirle que pase con la Enfermera.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
20	Noviembre/10	Se agregan las actividades 5 y 6 y el resto de las	Dr. Francisco Javier Márquez



		actividades se recorren 2 posiciones	Campos. / Médico General
21	Noviembre/10	Cambia el responsable de realizar las actividades de la 2 a la 3B que era el Médico General y ahora será el Auxiliar Administrativo.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
22	Noviembre/10	Cambia la actividad 16 que decía: 16- En caso de que se requiera, indicar al adulto que regrese para una consulta de seguimiento, a: 16- En caso de que se requiera, indicar al adulto que regrese para una consulta de seguimiento, o sugerirle que acuda a su Institución de salud de la que es derechohabiente.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
23	Noviembre/10	Cambia la actividad 17 que decía: Si se requiere de estudios de laboratorio, elaborar la orden correspondiente y entregarla al adulto, a: Si se requiere de estudios de laboratorio y no cuenta con servicio médico en alguna Institución de salud, elaborar la orden correspondiente y entregarla al adulto.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
24	Noviembre/10	Cambia la actividad 18 que decía: Preguntar Sugerirle al adulto que si tiene IMSS, ISSSTE, Seguro Popular, SEDENA u otro servicio médico. En caso de ser así sugerirle que se realice los estudios solicite la atención médica en la Institución correspondiente.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
25	Noviembre/10	Cambia la actividad 19A que decía: Si el usuario requiere de servicios especializados derivar a trabajo social del CEMAM, a: 19A- Si el usuario requiere de servicios especializados y no cuenta con servicios médicos en alguna Institución canalizar a trabajo social del CEMAM, para su derivación.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General