
LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDADES Y URGENCIAS EN UNIDADES HOSPITALARIAS

SECRETARÍA DE SALUD

Octubre 2017

Director General de Servicios Médicos y Urgencias



Dr. Edgar Vinicio Mondragón Armijo



4

**LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE
ESPECIALIDADES Y URGENCIAS EN UNIDADES HOSPITALARIAS**
SECRETARÍA DE SALUD

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN	4
3. OBJETIVO DEL DOCUMENTO	6
4. ORGANIGRAMA	7
5. DESCRIPCIÓN DE ÁREAS	8
5.1 Área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias	8
5.1.1. Servicio de Consulta de Especialidades Médico – Quirúrgicas.	9
5.1.2. Servicio de Urgencias.	10
6. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	11
6.1. Responsable del Área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias.	11
6.1.1. Responsable del Servicio de Consulta Externa de Especialidades Médico-Quirúrgicas.	14
6.1.2. Responsable del Servicio de Urgencias.	17



**LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE
ESPECIALIDADES Y URGENCIAS EN UNIDADES HOSPITALARIAS
SECRETARÍA DE SALUD**

1. INTRODUCCIÓN

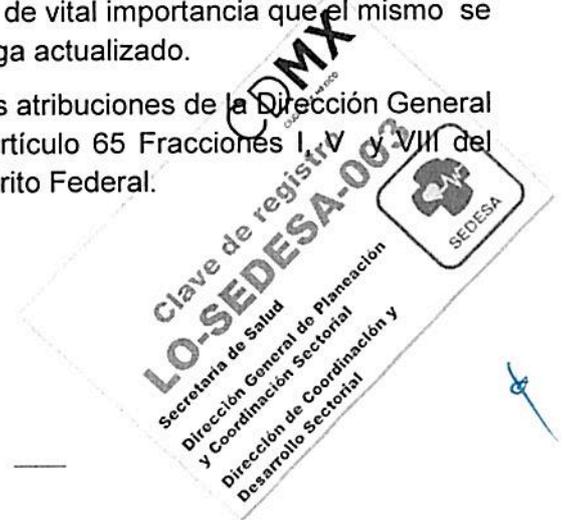
La Consulta Externa como un servicio de la atención médica, tiene especial importancia ya que en las unidades hospitalarias dependientes de la Secretaría de Salud del Distrito Federal se llevan a cabo acciones que fortalecen a otros servicios finales y no menos importantes, siendo uno de estos, el ingreso de derechohabientes o usuarios al área de hospitalización. Por otro lado sirve de apoyo a la atención médica primaria, ya que se clasifican los padecimientos que ameritan atención de segundo nivel.

Es por esto que las actuales autoridades de esta Secretaría han visto la necesidad de contar con documentos técnico - normativos que regulen las acciones que se desarrollan en las áreas de Consulta Externa y servicios de Urgencias, a fin de homogeneizar las funciones, conllevando esto, a una adecuada atención a la población que la demanda.

Por tal motivo se crea el presente documento que consta de seis capítulos, siendo el primero de estos la introducción, el segundo el Marco Jurídico-Administrativo donde se mencionan los principales ordenamientos jurídicos que dan sustento al presente documento y en apego a las atribuciones conferidas a la Institución; En el tercer capítulo se presenta el Objetivo del Documento en el cuarto capítulo se incluye el Organigrama donde se determinan la interdependencia, los tramos de control y las líneas de comunicación; en el quinto capítulo se especifica la Descripción de Áreas estableciéndose los objetivos que se pretenden alcanzar, así como las funciones que han de desarrollarse para el cumplimiento de dichos objetivos y en el sexto capítulo se presenta la Descripción de Puestos, donde se identifica la descripción genérica así como las actividades que se han de desarrollar con el propósito de cumplir con los objetivos que se plantearon, la autoridad inmediata superior y en caso de ausencia a quién sustituye o por quién es sustituido y las relaciones de coordinación internas y externas.

El presente documento ha sido creado como un instrumento de consulta, para el personal adscrito al Área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias con el propósito de que sirva de apoyo en el desarrollo de las funciones que se llevan a cabo en las áreas de los servicios de Consulta Externa y Urgencias, por lo que es de vital importancia que el mismo se revise con la debida periodicidad a fin de que se mantenga actualizado.

El presente documento se elabora con fundamento en las atribuciones de la Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias establecidas en el artículo 65 Fracciones I, V y VIII del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.



LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDADES Y URGENCIAS EN UNIDADES HOSPITALARIAS
SECRETARÍA DE SALUD

2. MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN

Principales ordenamientos jurídico-administrativos en que se sustenta la organización del Área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias en las unidades hospitalarias son:

CONSTITUCIÓN

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de febrero de 1917. Última reforma el 24 de febrero de 2017.

ESTATUTO

2. Estatuto de Gobierno del Distrito Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de julio de 1994. Última reforma el 27 de junio de 2014.

LEYES

Federales

3. Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1982. Última reforma el 18 de julio de 2016.
4. Ley General de Salud, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 07 de febrero de 1984. Última reforma el 19 de junio de 2017.

Locales

5. Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 29 de diciembre de 1998. Última reforma el 09 de marzo de 2017.
6. Ley que Establece el Derecho al Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos a las Personas Residentes en el Distrito Federal que Carecen de Seguridad Social Laboral, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 22 de mayo de 2006.
7. Ley de Salud del Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 17 de septiembre de 2009. Última reforma el 05 de julio de 2017.

REGLAMENTOS.

Federales



LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDADES Y URGENCIAS EN UNIDADES HOSPITALARIAS
SECRETARÍA DE SALUD

8. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de mayo de 1986. Última reforma el 19 de diciembre de 2016.

Locales

9. Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 28 de diciembre de 2000. Última reforma el 11 de septiembre de 2017.
10. Reglamento de la Ley que Establece el Derecho al Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos a las Personas Residentes en el Distrito Federal que Carecen de Seguridad Social Laboral, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 04 de diciembre de 2006.
11. Reglamento de la Ley de Salud del Distrito Federal, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 7 de julio de 2011. Última reforma el 13 de marzo de 2015.

OTROS ORDENAMIENTOS

12. Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012. Del Expediente Clínico, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de octubre de 2012.
13. Norma Oficial Mexicana NOM-027-SSA3-2013. Regulación de los Servicios de Salud que Establece los Criterios de Funcionamiento y Atención en los Servicios de Urgencias de los Establecimientos para la Atención Médica, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 04 de septiembre de 2013.
14. Norma Oficial Mexicana NOM-025-SSA3-2013. Para la organización y funcionamiento de las unidades de cuidados intensivos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de septiembre de 2013.



**LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE
ESPECIALIDADES Y URGENCIAS EN UNIDADES HOSPITALARIAS
SECRETARÍA DE SALUD**

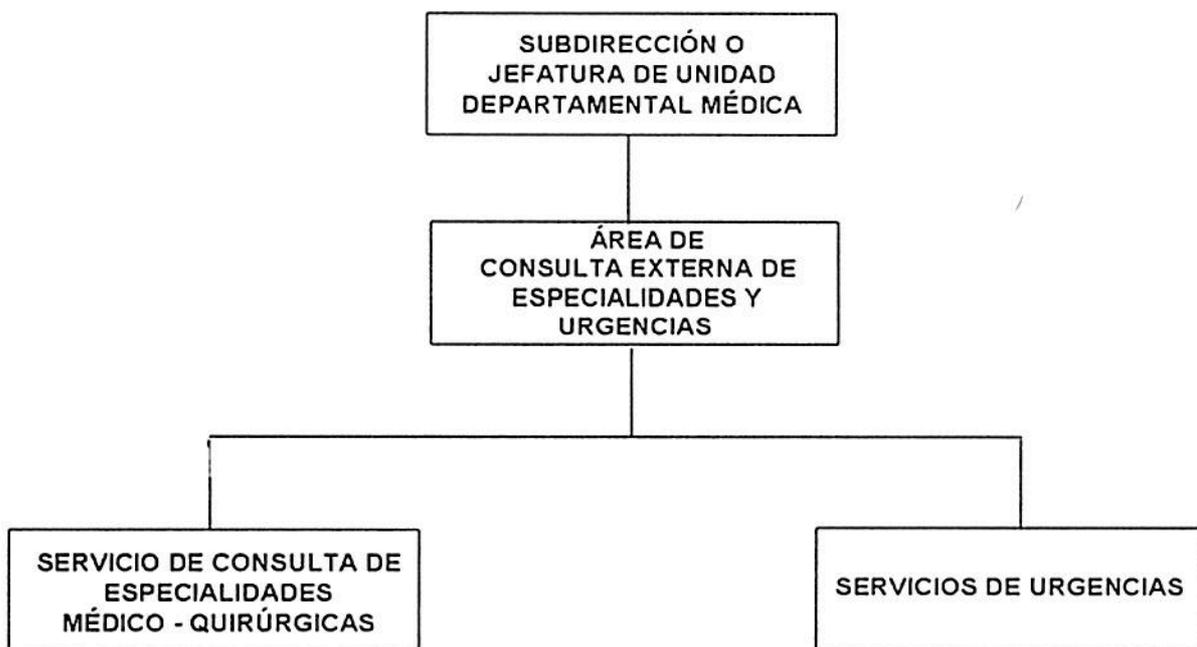
3. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Proporcionar al personal que labora en el Área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias, los lineamientos normativos de organización que se deben aplicar para el adecuado desarrollo de sus funciones y actividades, con la finalidad de ofrecer una respuesta eficaz y oportuna a las demandas de salud de la población usuaria.



LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDADES Y URGENCIAS EN UNIDADES HOSPITALARIAS
SECRETARÍA DE SALUD

4. ORGANIGRAMA



LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDADES Y URGENCIAS EN UNIDADES HOSPITALARIAS
SECRETARÍA DE SALUD

5. DESCRIPCIÓN DE ÁREAS

5.1 Área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias

Objetivo

Coordinar y controlar la prestación de los servicios de atención médica en las áreas de Consulta Externa y Urgencias, a fin de otorgarla con oportunidad, calidez y calidad requeridas por los derechohabientes y usuarios.

Funciones

- Establecer los mecanismos de coordinación necesarios, con los servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, con la oportunidad necesaria para la adecuada atención del derechohabiente o usuario, de igual manera con los servicios administrativos y generales del hospital, y así satisfacer eficientemente las demandas de la comunidad.
- Vigilar que se observen las normas y procedimientos establecidos por la Institución, a fin de que los servicios de Consulta Externa y Urgencias, proporcionen una adecuada atención a los derechohabientes o usuarios, verificando que los tiempos de estancia en cada servicio se limiten a lo necesario.
- Establecer los mecanismos de supervisión y evaluación de la atención que se proporciona en los servicios de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias, con el fin de mantener un nivel aceptable de calidad y calidez en la atención médica que se proporciona en las unidades hospitalarias.
- Informar del avance de su programa de actividades cuando así se le solicite.
- Participar, autorizar y controlar la elaboración de los protocolos de atención en cada servicio.



**LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE
ESPECIALIDADES Y URGENCIAS EN UNIDADES HOSPITALARIAS**
SECRETARÍA DE SALUD

5.1.1. Servicio de Consulta de Especialidades Médico – Quirúrgicas.

Objetivo

Otorgar una atención médico-quirúrgica oportuna y de calidad a la población demandante de los servicios, a fin de restablecer su salud o evitarle el mayor daño posible.

Funciones

- Establecer el diagnóstico y tipo de atención especializada que requieren los derechohabientes o usuarios y en caso dado, efectuar su canalización oportuna a los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, observando las normas y procedimientos establecidos por la institución.
- Asesorar al Responsable del Área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias acerca del equipo e instrumental, necesario para la prestación de la consulta especializada, para efectos de presupuestación y adquisición.
- Participar en la capacitación y enseñanza teórico - práctica del personal médico y paramédico que desarrolla sus funciones en la unidad hospitalaria, a fin de mejorar la calidad de la atención médica que se demanda.
- Vigilar que el proceso de la consulta de especialidades médico-quirúrgicas se brinde con oportunidad, eficiencia y calidez.
- Desarrollar los procedimientos de interrogatorio y exploración física correcta, para fortalecer la atención médica de especialidad en la consulta externa.
- Otorgar una atención médica oportuna, limitando los tiempos de espera en la consulta externa.



4

**LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE
ESPECIALIDADES Y URGENCIAS EN UNIDADES HOSPITALARIAS
SECRETARÍA DE SALUD**

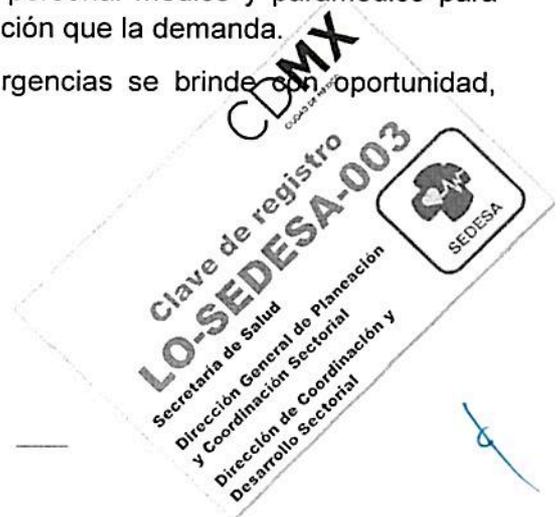
5.1.2. Servicio de Urgencias.

Objetivo

Proporcionar una eficaz atención médica de urgencias a la población demandante del servicio, con prontitud, calidad y calidez.

Funciones

- Verificar el diagnóstico y tipo de atención que requieren los derechohabientes o usuarios para su tratamiento, supervisando el uso oportuno de la unidad de reanimación y en caso dado efectuar la canalización oportuna del mismo a las áreas de internamiento.
- Atender y valorar de manera inmediata a los derechohabientes o usuarios que acusan gravedad.
- Estabilizar a los derechohabientes o usuarios que así lo requieran.
- Coordinar el traslado de los derechohabientes o usuarios que lo requieran a otras unidades médicas o servicio en que pueda proporcionárseles la atención médica necesaria.
- Coordinar los procedimientos administrativos con el servicio de admisión, necesarios para la hospitalización del derechohabiente o usuario.
- Participar con el Área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias, en la definición del equipo e instrumental necesarios para la prestación de la atención médica de urgencias, para efectos de presupuestación y adquisición.
- Coordinar la elaboración de los protocolos de atención a derechohabientes o usuarios.
- Participar en la enseñanza teórico - práctica del personal médico y paramédico para mejorar la calidad de la atención médica a la población que la demanda.
- Vigilar que el proceso de atención médica en urgencias se brinde con oportunidad, eficiencia y calidez.



**LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE
ESPECIALIDADES Y URGENCIAS EN UNIDADES HOSPITALARIAS
SECRETARÍA DE SALUD**

6. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Identificación

6.1. Responsable del Área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias.

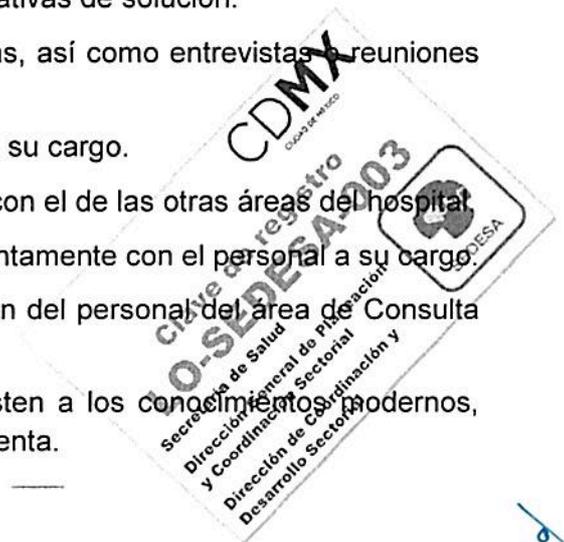
Área: Subdirección o Jefatura de Unidad Departamental Médica.

Descripción Genérica

Coordinar que los servicios de atención médico - quirúrgica y de urgencias, permitan establecer un diagnóstico y un plan de tratamiento oportuno a los derechohabientes o usuarios, con el fin de resolverles sus problemas de salud.

Descripción de Actividades:

- Elaborar en forma coordinada el programa anual de actividades a desarrollar en el área.
- Apoyar y prestar asesoría al personal directivo en materia del estudio, aplicación y evaluación de los programas asignados al área.
- Vigilar el cumplimiento del programa anual de actividades a su cargo de acuerdo a las metas establecidas.
- Informar periódicamente al Subdirector o Jefe de Unidad Departamental Médico de las actividades que se desarrollan en el área y de las desviaciones encontradas para el cumplimiento de los programas proponiendo alternativas de solución.
- Cumplir con las condiciones que le sean delegadas, así como entrevistas y reuniones que requiere su trabajo.
- Supervisar el trabajo desarrollado por el personal a su cargo.
- Promover la coordinación del personal a su cargo con el de las otras áreas del hospital.
- Implantar y realizar la investigación científica conjuntamente con el personal a su cargo.
- Promover el mejoramiento técnico y la capacitación del personal del área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias.
- Propugnar porque las técnicas de trabajo se ajusten a los conocimientos modernos, utilizando adecuadamente el equipo con que se cuenta.



**LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE
ESPECIALIDADES Y URGENCIAS EN UNIDADES HOSPITALARIAS**
SECRETARÍA DE SALUD

- Celebrar juntas periódicas con el personal a su cargo a fin de definir adecuada atención de los casos que así lo ameriten.
- Participar activamente en las actividades docentes que le sean encargadas.
- Sensibilizar al personal a su cargo para que se le dé el mejor trato a los derechohabientes o usuarios.



**LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE
ESPECIALIDADES Y URGENCIAS EN UNIDADES HOSPITALARIAS
SECRETARÍA DE SALUD**

Autoridad.

Reporta a: El Subdirector o Jefe de Unidad Departamental Médico del Hospital.

Supervisa a: Responsable del Servicio de Consulta de Especialidades Médico Quirúrgicas.
Responsable del Servicio de Urgencias.

Sustitución por Ausencia.

Sustituye a: El Subdirector o Jefe de Unidad Departamental Médico en los asuntos relacionados con el área de su competencia.

Es sustituido por: El Responsable del Servicio de Consulta de Especialidades Médico Quirúrgicas y por el Responsable del Servicio de Urgencias, según el asunto que se trate.

Relaciones de Coordinación.

Internas: El Responsables de otras áreas de la unidad hospitalaria.
Titulares Médicos de otras instituciones del sector salud.



a

LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDADES Y URGENCIAS EN UNIDADES HOSPITALARIAS
SECRETARÍA DE SALUD

Identificación.

6.1.1. Responsable del Servicio de Consulta Externa de Especialidades Médico-Quirúrgicas.

Área: De Consulta Externa de Especialidades y Urgencias

Descripción Genérica

Ordenar y verificar que la atención de consulta especializada médico - quirúrgica a la población de la Ciudad de México, sea con la calidad y calidez requeridas por los usuarios de los servicios con que cuentan las unidades hospitalarias.

Descripción de Actividades:

- Participar con el Responsable del Área de la Consulta Externa de Especialidades y Urgencias en la elaboración del programa anual de actividades del área.
- Informar con la periodicidad que le sea requerida del desarrollo de las actividades médico - quirúrgicas.
- Supervisar el desarrollo de las actividades de la consulta externa y en especial la calidez del trato que se proporciona a los derechohabientes o usuarios.
- Evaluar las actividades de la consulta de especialidades médico - quirúrgicas.
- Analizar y discutir con los encargados de la atención médico - quirúrgica especializada los procedimientos, diagnósticos y tratamientos establecidos a los usuarios del servicio.
- Promover y participar en la capacitación continua y actualización periódica del personal dependiente del servicio a su cargo.
- Promover el desarrollo de investigaciones científicas, relativas a la atención médico - quirúrgica.
- Promover y participar en el desarrollo de las actividades docentes que se desarrollen en el hospital.
- Establecer una comunicación estrecha con el Responsable del Área de Mantenimiento y Servicios Generales, a fin de programar los procedimientos de limpieza en áreas generales y restringidas, de acuerdo a las necesidades del servicio.



4

**LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE
ESPECIALIDADES Y URGENCIAS EN UNIDADES HOSPITALARIAS**
SECRETARÍA DE SALUD

- Supervisar que las actividades del personal de enfermería asignado a este servicio, cumpla con la normatividad establecida en los lineamientos para la organización de enfermería en unidades médicas.



LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDADES Y URGENCIAS EN UNIDADES HOSPITALARIAS
SECRETARÍA DE SALUD

Autoridad

Reporta a: El Responsable del Área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias.

Supervisa a: Médicos de las distintas especialidades médico – quirúrgicas adscritos al hospital.

Sustituciones por Ausencia:

Sustituye a: Responsable del Área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias en los asuntos relacionados con el área de su competencia.

Es sustituido por: Médico Especialista que corresponda, según la especialidad de que se trate.

Relaciones de Coordinación

Internas: Responsable de otros servicios del hospital.

Externas: Responsables de Servicio de otras instituciones del Sistema Nacional de Salud



Handwritten mark

**LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE
ESPECIALIDADES Y URGENCIAS EN UNIDADES HOSPITALARIAS**
SECRETARÍA DE SALUD

Identificación.

6.1.2. Responsable del Servicio de Urgencias.

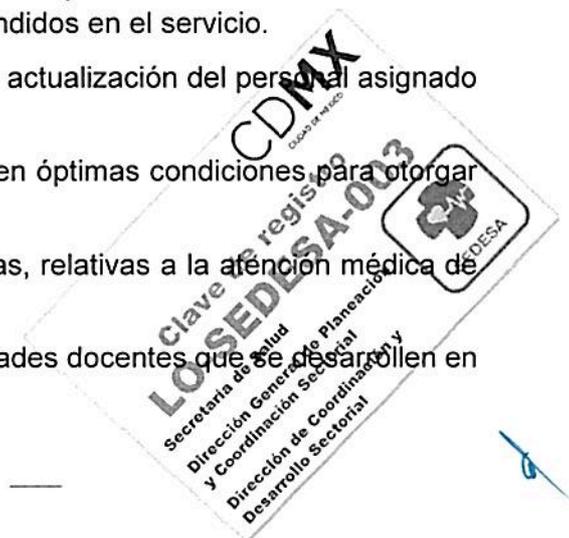
Área: De Consulta Externa de Especialidades y Urgencias

Descripción Genérica

Verificar que la atención médica de urgencia sea oportuna, eficaz, de calidad y con calidez a la población demandante del servicio de urgencias del hospital.

Descripción de Actividades:

- Participar con el Responsable del Área de la Consulta Externa de Especialidades y Urgencias en la elaboración del programa anual de actividades del servicio.
- Informar con la periodicidad que le sea requerida, del desarrollo de las actividades de atención médica de urgencias; así como de la Unidad de Reanimación.
- Supervisar el oportuno, adecuado y efectivo desarrollo de las actividades de atención médica de urgencias y en especial la calidez, y eficacia del trato que se proporciona a los derechohabientes o usuarios.
- Evaluar las actividades de la atención médica de urgencias.
- Analizar y discutir con los encargados de la atención médica de urgencias, los procedimientos, diagnósticos y tratamientos establecidos a los usuarios del servicio, coordinando a la elaboración de protocolos de atención y la discusión de casos clínicos seleccionados de derechohabientes o usuarios atendidos en el servicio.
- Promover y participar en la capacitación continua y actualización del personal asignado al Servicio de Urgencias.
- Verificar que se cuente con el equipo adecuado y en óptimas condiciones para otorgar la atención médica de urgencias.
- Promover el desarrollo de investigaciones científicas, relativas a la atención médica de urgencias.
- Promover y participar en el desarrollo de las actividades docentes que se desarrollen en el hospital.



**LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE
ESPECIALIDADES Y URGENCIAS EN UNIDADES HOSPITALARIAS**
SECRETARÍA DE SALUD

- Establecer una comunicación estrecha con el Responsable del Área de Mantenimiento y Servicios Generales, a fin de programar los procedimientos de limpieza en áreas generales y restringidas, de acuerdo a las necesidades del servicio.



LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDADES Y URGENCIAS EN UNIDADES HOSPITALARIAS
SECRETARÍA DE SALUD

Autoridad

Reporta a: El Responsable del Área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias.

Supervisa a: Los Médicos adscritos al Servicio de Urgencias.

Sustituciones por Ausencia:

Sustituye a: El Responsable del Área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias en los asuntos de su competencia.

Es sustituido por: Médico Especialista que corresponda, según la especialidad de que trate.

Relaciones de Coordinación

Internas: Responsables de otros servicios del hospital.

Externas: Responsables de Servicio de otras Instituciones del Sistema Nacional de Salud.

