

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Departamento / Área: CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA	Vigente a partir de: Enero 2021	Clave: CEMA-MN-CAP-MP-02
	Versión: 1.0	Página 1 de 10

1. Objetivo

Realizar las actividades psicoterapéuticas y de evaluación, así como la prevención de conductas impulsivas.

2. Alcance

Atención diagnóstica, evaluación y psicoterapéutica según corresponda, en donde también se realizará la prevención de conductas compulsivas, realizando campañas para alumnos, deportistas, colaboradores, padres de familia, público en general y externos.

3. Receptor del servicio

Se brinda atención al alumno deportista, colaboradores, padres de familia, público en general y externos.

4. Responsable

Director Del Centro De Atención Psicológica

5. Áreas Involucradas

AREA	RESPONSABLE	FIRMA
Dirección General CEMA	Directora General CEMA	
Dirección Médica CEMA	Director Médico CEMA	
Dirección General CAP	Director General CAP	
Psicología	Psicólogo	
Recursos Humanos	Gerente de Recursos Humanos	
Calidad	Coordinación de calidad	
Contabilidad y Finanzas	Director de Contabilidad y Finanzas	
Administración	Gerente de Administración	
Jefatura de Enseñanza	Jefa de Enseñanza	
Archivo clínico	Responsable de Archivo Clínico	

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
JESÚS ANTONIO SAUCEDO RODRÍGUEZ DIRECTOR DEL CENTRO ATENCIÓN PSICOLÓGICA	DR. JOSE MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO DE CEMA	L.A. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Departamento / Área: CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA	Vigente a partir de: Enero 2021	Clave: CEMA-MN-CAP-MP-02
	Versión: 1.0	Página 2 de 10

6. Introducción

De acuerdo a la situación actual de la organización como organismo privado y conscientes de la importancia que implica contar con los instrumentos administrativos necesarios para la correcta operación de la atención de consultas de las diferentes especialidades. Se realizó el manual de procedimientos que nos permite conocer en forma ágil y sencilla el funcionamiento del Servicio, así como contar con el marco jurídico y la descripción de los procedimientos de las áreas que integran el Servicio de Consulta del área de Psicología. Es bien sabido que hoy el Servicio de Consulta de Psicología ha tenido gran importancia por la trascendencia de sus funciones y actividades; por la importancia de pacientes que ingresan al Servicio siendo de vital importancia el contar con este tipo de instrumento que facilite la operación del mismo. El presente manual desarrolla procedimientos integrados conforme a la estructura orgánica contenida en el Manual de Organización del Servicio. El presente documento tiene como fin estandarizar los procedimientos que se llevan a cabo en el servicio de Consulta de Psicología, con el propósito de mejorar y agilizar el sistema actual.

MARCO JURIDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 05-II-1917, Última Reforma D.O.F. 08-X-2013. LEYES Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. D.O.F. 29-XII-1976, Última Reforma D.O.F. 02-IV-2013. Ley Federal de las Entidades Paraestatales. D.O.F. 14-V-1986, Última Reforma D.O.F. 9-IV-2012. Ley General de Salud. D.O.F. 07-II-1984, Última Reforma D.O.F. 24-IV-2013 Ley de los Institutos Nacionales de Salud. D.O.F. 26-V-2000, Última Reforma D.O.F. 30-V-2012. Ley General de Bienes Nacionales. D.O.F. 20-V-2004, Última reforma D.O.F. 7-VI-2013. Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. D.O.F. 13-III-2002, Última Reforma D.O.F. 15-VI-2012. Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos. D.O.F. 31-XII-1982, Última Reforma D.O.F. 09- IV2012. 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. 03-V-2006. Ley General de Educación. D.O.F. 13-VII-1993, Última Reforma D.O.F. 10-VI-2013. Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. D.O.F. 28-V-2012. Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles. D.O.F. 31-XII-1975, Última Reforma D.O.F. 9-IV-2012. Ley Federal de Derechos. D.O.F. 31-XII-1981, Última Reforma D.O.F. 28-XII-2012. Ley Reglamentaria del artículo 5º Constitucional, relativo al Ejercicio de las Profesiones en el Distrito Federal. D.O.F. 26-V-1945, Última Reforma D.O.F. 19-VIII-2010

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. D.O.F. 11-VI-2002, Última Reforma D.O.F. 08-VI-2012. Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. D.O.F. 29-VI-1992, Última Reforma D.O.F. 10-VI- 2013. Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores. D.O.F. 25-VI-2002, Última Reforma D.O.F. 25-IV- 2012. Ley de Asistencia Social. D.O.F. 02-IX-2004. Última Reforma D.O.F. 23-IV-2013. Ley General para el Control del tabaco. D.O.F. 30-V-2008. Última Reforma D.O.F. 6-I-2010 Ley de ayuda

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
JESÚS ANTONIO SAUCEDO RODRÍGUEZ DIRECTOR DEL CENTRO ATENCIÓN PSICOLÓGICA	DR. JOSE MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO DE CEMA	L.A. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Departamento / Área: CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA	Vigente a partir de: Enero 2021	Clave: CEMA-MN-CAP-MP-02
	Versión: 1.0	Página 3 de 10

alimentaria para los trabajadores. D.O.F. 17-I-2011. Ley federal para prevenir y eliminar la discriminación. D.O.F. 11-VI-2003, Última Reforma D.O.F. 12-VI-2013. Ley General para la inclusión de las personas con discapacidad. D.O.F. 30-V-2011. Ley para la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes. D.O.F. 29-V-2000, Última Reforma D.O.F. 19-VIII-2010. Ley General para la Igualdad entre mujeres y hombres. D.O.F. 02-VIII-2006, Última Reforma D.O.F. 6-III-2012 Ley General de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia. D.O.F. 01-II-2007, Última Reforma D.O.F. 15-I-2013. Ley del Instituto Nacional de las Mujeres. D.O.F. 12-I-2001. Última Reforma D.O.F. 9-IV-2012. REGLAMENTOS Reglamento Interior de la Secretaría de Salud. D.O.F. 19-I-2004. Última Reforma D.O.F. 10-I-2011. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. D.O.F. 14-V1986. Última Reforma 4-XII-2009

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. D.O.F. 06-I-1987. 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 25-VII-2006. Reglamento de la Ley General para el Control del Tabaco. D.O.F. 31-V-2009, Última Reforma D.O.F.9-X-2012. Reglamento Interior del Consejo Nacional contra las Adicciones. D.O.F. 10-I-2011. Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. D.O.F. 11- VI-2003. Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. D.O.F. 10-X-2002, Última Reforma D.O.F. 25-VII-2006. Reglamento de Insumos para la Salud. D.O.F. 04-II-1998, Última Reforma D.O.F. 09-X-2012. PLANES Y PROGRAMAS Programa Nacional de Salud 2013-2018. Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombre 2009-2012. D.O.F. 18-VIII-2009. Programa Nacional de Derechos Humanos 2008-2012. D.O.F. 29-VIII-2008. Última Reforma 18-XII-2008. Programa Nacional para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos 2009-2012. D.O.F 2-X-2009. NORMAS OFICIALES Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-024-SSA3-2012, Sistemas de información de registro electrónico para la salud. Intercambio de información en salud

Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, del Expediente Clínico Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA2-1999, para la atención a la salud del niño. Norma Oficial Mexicana NOM035-SSA3-2012, En materia de información en salud. Norma Oficial Mexicana NOM-015-SSA3-2012, Para la atención integral a personas con discapacidad. Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005, violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
JESÚS ANTONIO SAUCEDO RODRÍGUEZ DIRECTOR DEL CENTRO ATENCIÓN PSICOLÓGICA	DR. JOSE MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO DE CEMA	L.A. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Departamento / Área: CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA	Vigente a partir de: Enero 2021	Clave: CEMA-MN-CAP-MP-02
	Versión: 1.0	Página 4 de 10

7. Procedimientos

7.1 .- PROCEDIMIENTO PARA LA CONSULTA DE PSICOLOGÍA

SECUENCIA DE PASOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Recepción del paciente en persona	Se identificará el perfil del paciente y se llevará a recepción, el perfil puede ser: Alumno Empleados Fundación VIP Externos Seguros	Seguridad y recepción del CAP
Recepción del paciente por llamada	Se identificará el perfil del pacientes ya sea: Alumno Empleados Fundación VIP Externos Seguros y se agendará	Atención al cliente del CAP
Recepción del paciente por llamada Para sesión vía zoom	Se identificará el perfil del pacientes ya sea: Alumno Empleados Fundación VIP Externos Seguros y se agendará	Atención al cliente del CAP
Recopilación y registro de datos de ingreso.	Se realiza registro de paciente en Histoclín. Se solicita pago de consulta paciente y/o familiar o acompañante.	Personal de recepción por turno Del CAP Administración

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
JESÚS ANTONIO SAUCEDO RODRÍGUEZ DIRECTOR DEL CENTRO ATENCIÓN PSICOLÓGICA	DR. JOSE MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO DE CEMA	L.A. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Departamento / Área: CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA	Vigente a partir de: Enero 2021	Clave: CEMA-MN-CAP-MP-02
	Versión: 1.0	Página 5 de 10

Consulta de Psicología	Se realiza consulta y evaluación de paciente y entrevista inicial con base a sus necesidades, generando un resultado diagnóstico de acuerdo a la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE 10) y el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM-V).	Psicólogo
Registro de sesión psicológica	Registro en Histoclin Cierre de consulta	Psicólogo
En caso de NO ser necesario la interconsulta con especialista se Termina el Procedimiento		
Referido a especialista	Determina que el paciente, debe ser referido a otra unidad de atención para su diagnóstico o tratamiento. formato de interconsulta especificar de manera manual en dado caso	Psicólogo
Elaboración de formato	Elabora formato formato de interconsulta especificar de manera manual en dado caso	Psicólogo
Recopilación y registro de datos de ingreso en CEMA	Recibe formato de interconsulta	Personal de recepción por turno
TERMINA PROCEDIMIENTO		
EN CASO QUE EL PACIENTE SOLICITE SESIÓN TERAPEUTIVA VIA ZOOM		
SECUENCIA DE PASOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Paciente realiza llamada para solicitar consulta psicológica vía zoom	Se toma la llamada y se le indica el procedimiento de pago en línea, Y la manera en que le llegarán las instrucciones para su consulta.	Atención al cliente
Validación de pago en línea.	Atención al cliente llama a administración para verificar el pago en línea.	Administración
Pago en línea realizado	Al paciente le llegara un correo y por	Atención al cliente

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
JESÚS ANTONIO SAUCEDO RODRÍGUEZ DIRECTOR DEL CENTRO ATENCIÓN PSICOLÓGICA	DR. JOSE MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO DE CEMA	L.A. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Departamento / Área: CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA	Vigente a partir de: Enero 2021	Clave: CEMA-MN-CAP-MP-02
	Versión: 1.0	Página 6 de 10

	mensaje la liga de su sala de zoom para su consulta por dicha vía.	
Conexión a sesión psicológica.	El Terapeuta se conectará en la hora establecida para realizar la sesión.	Psicólogo
Consulta de Psicología	Se realiza consulta y evaluación de paciente con base a sus necesidades, generando un resultado diagnóstico de acuerdo a la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE 10) y el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM-V).	Psicólogo
Registro de sesión psicológica	Registro en Histoclin Cierre de consulta	Psicólogo

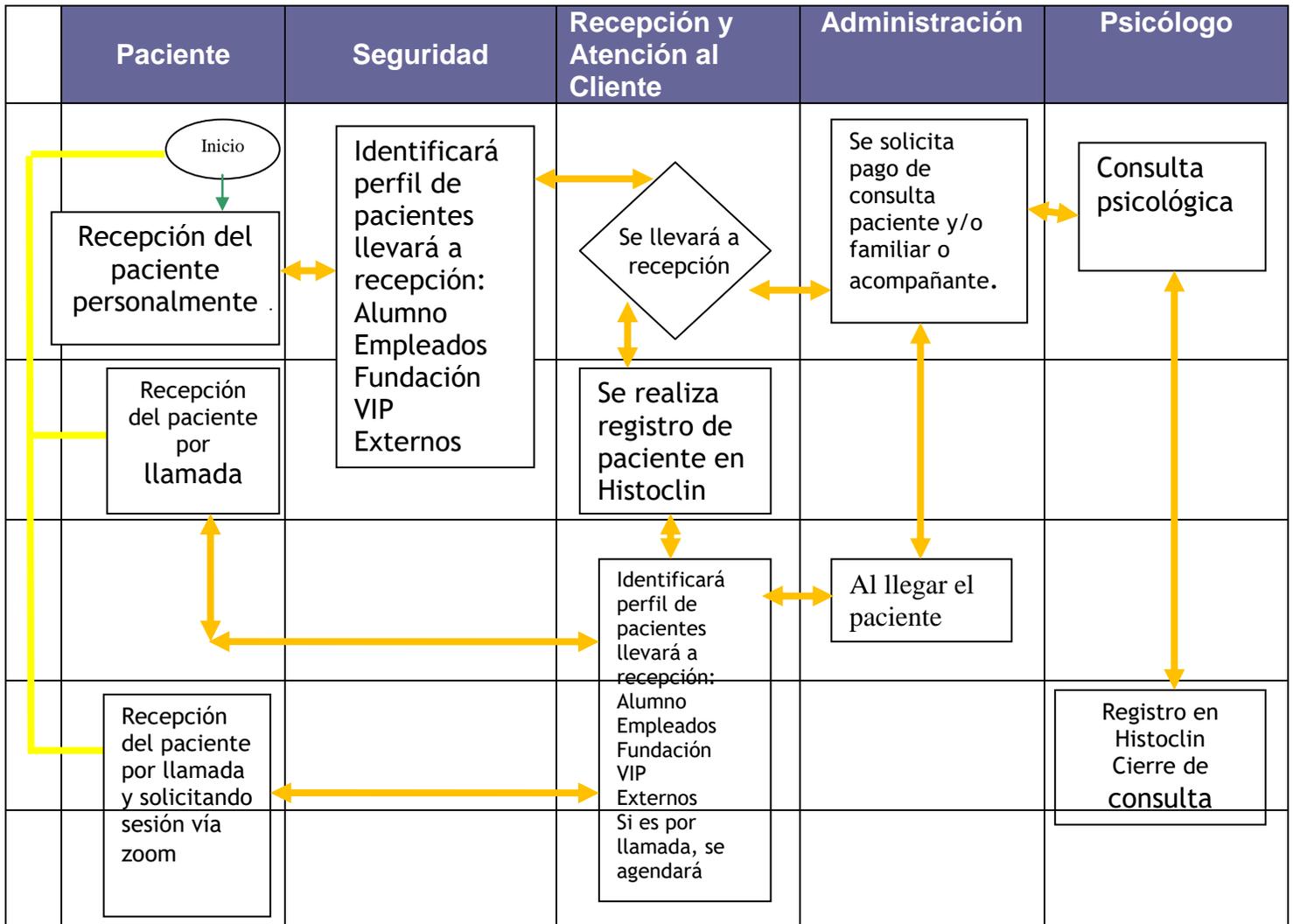
Termina Procedimiento

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
JESÚS ANTONIO SAUCEDO RODRÍGUEZ DIRECTOR DEL CENTRO ATENCIÓN PSICOLÓGICA	DR. JOSE MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO DE CEMA	L.A. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Departamento / Área: CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA	Vigente a partir de: Enero 2021	Clave: CEMA-MN-CAP-MP-02
	Versión: 1.0	Página 7 de 10

8. DIAGRAMA DE ATENCIÓN PARA LA CONSULTA DE PSICOLOGÍA

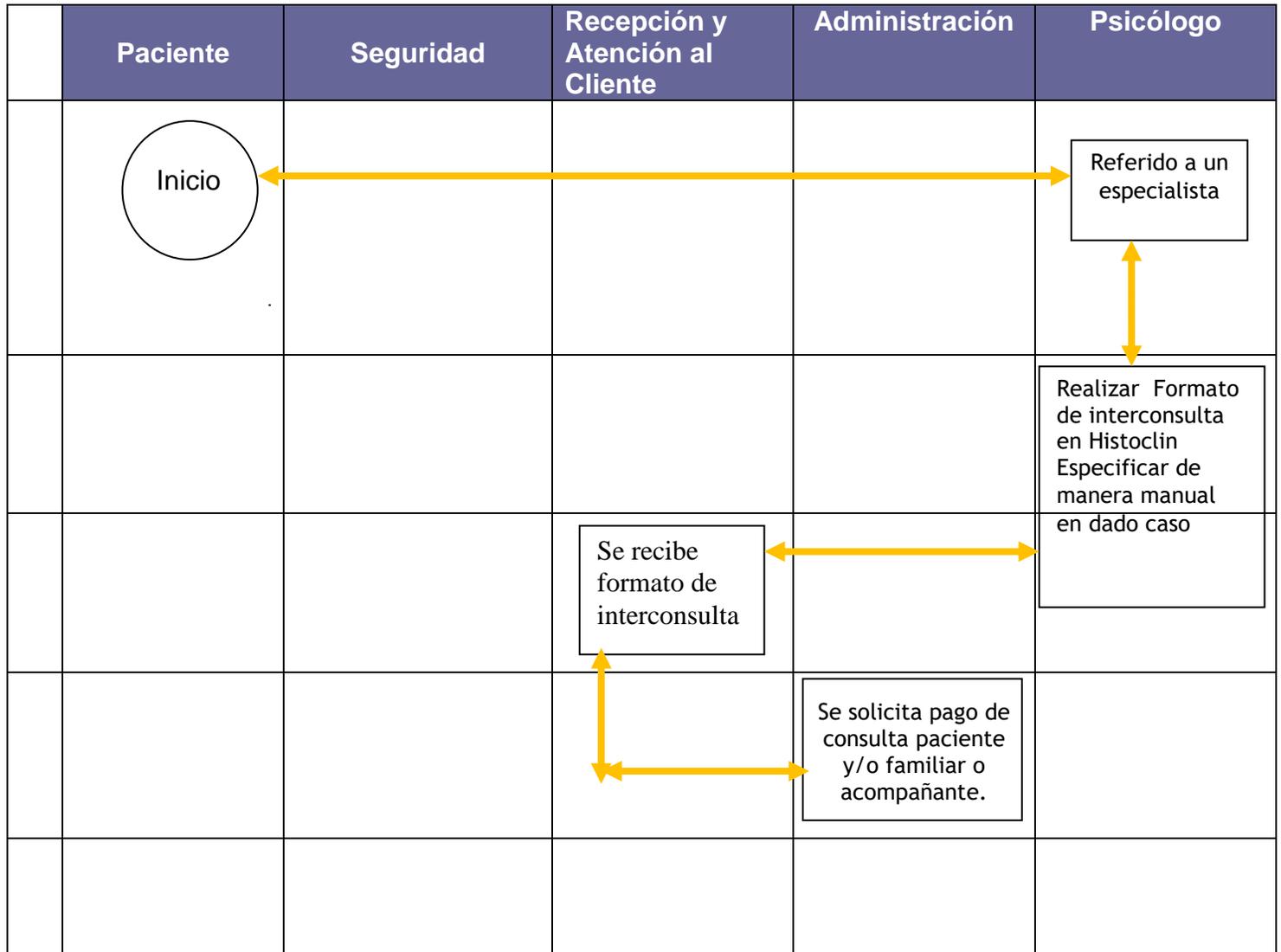


Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
JESÚS ANTONIO SAUCEDO RODRÍGUEZ DIRECTOR DEL CENTRO ATENCIÓN PSICOLÓGICA	DR. JOSE MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO DE CEMA	L.A. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Departamento / Área: CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA	Vigente a partir de: Enero 2021	Clave: CEMA-MN-CAP-MP-02
	Versión: 1.0	Página 8 de 10

8.1 DIAGRAMA DE ATENCION PARA LA INTERCONSULTA

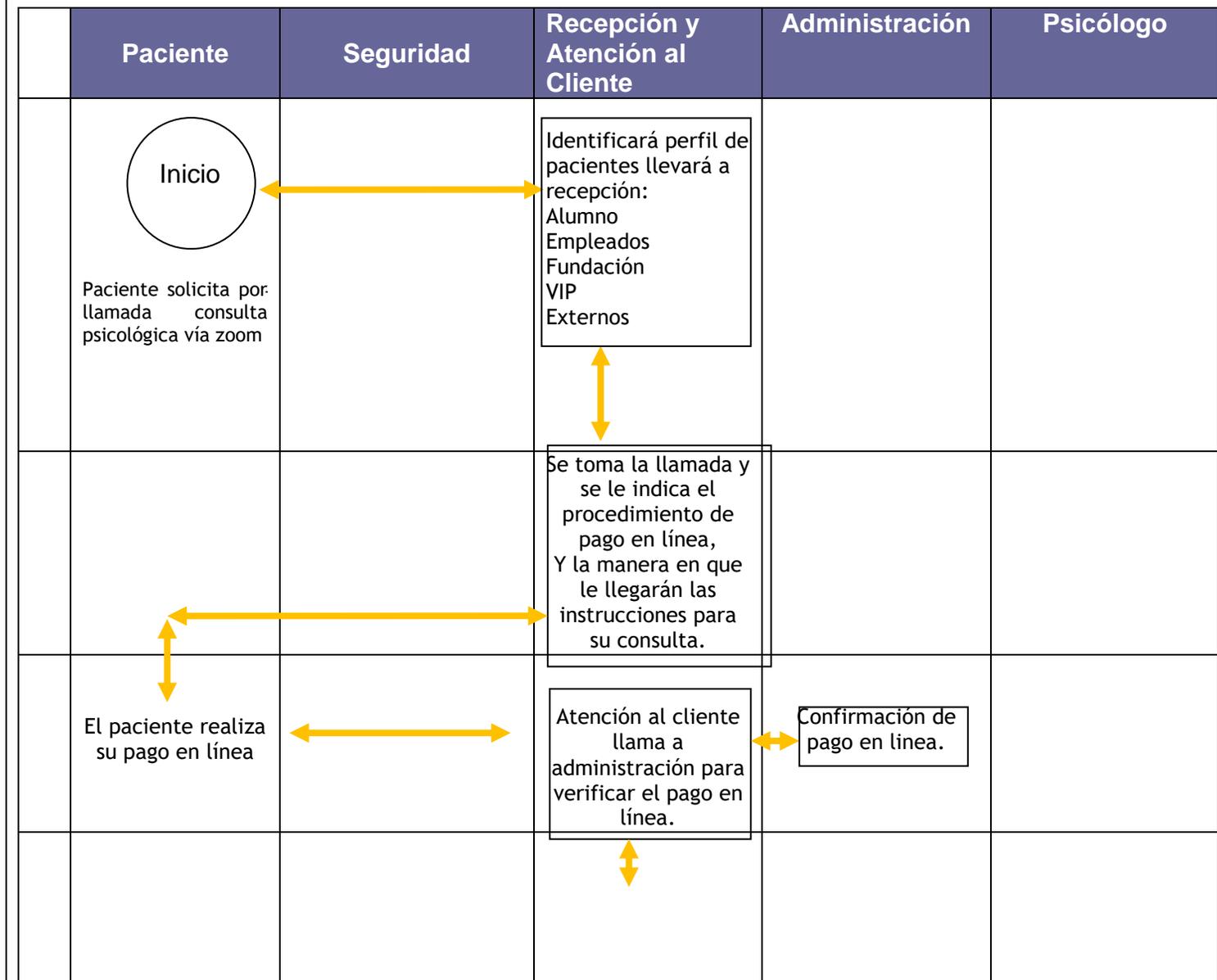


Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
JESÚS ANTONIO SAUCEDO RODRÍGUEZ DIRECTOR DEL CENTRO ATENCIÓN PSICOLÓGICA	DR. JOSE MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO DE CEMA	L.A. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Departamento / Área: CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA	Vigente a partir de: Enero 2021	Clave: CEMA-MN-CAP-MP-02
	Versión: 1.0	Página 9 de 10

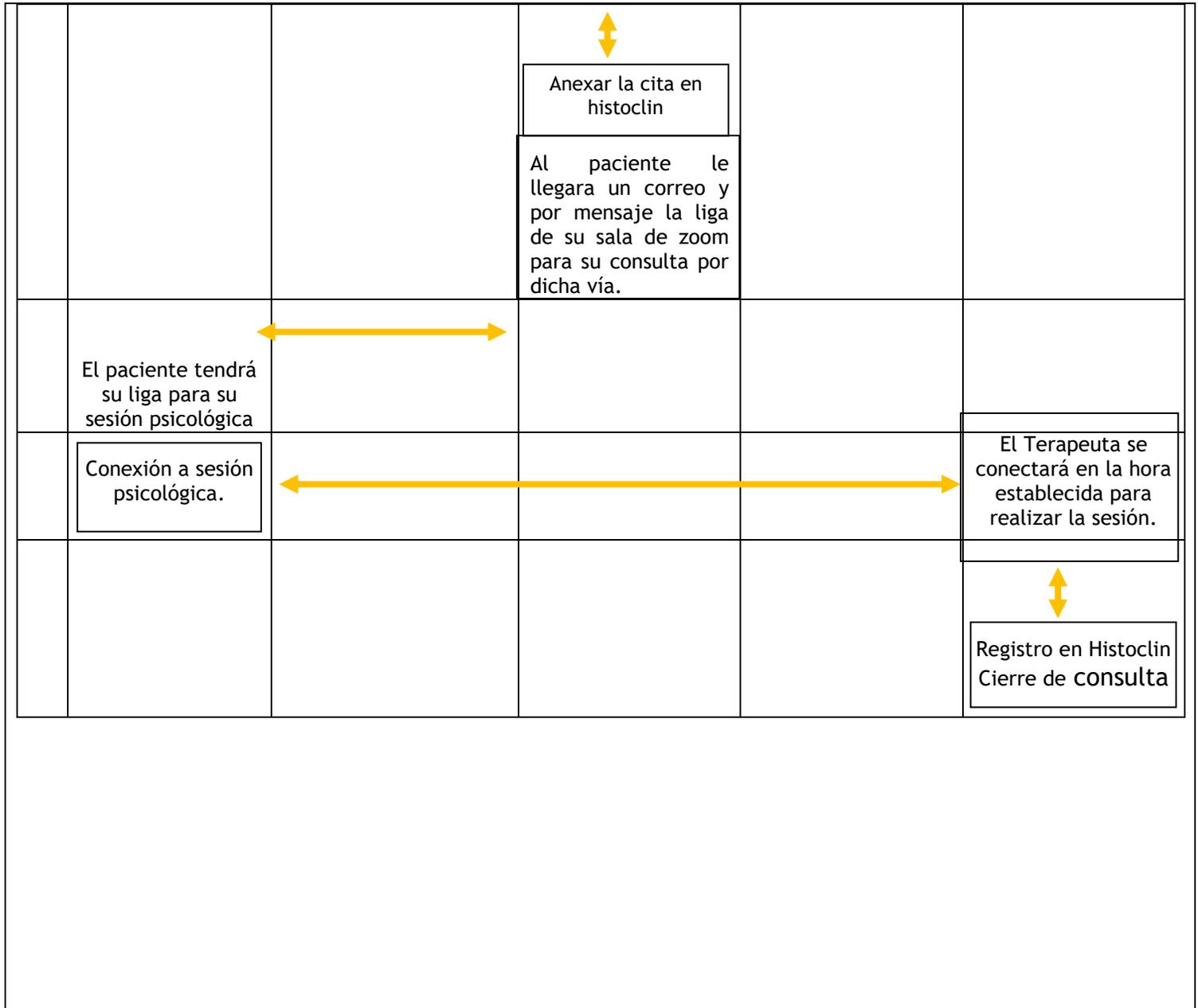
8.2 DIAGRAMA DE ATENCION PARA LA CONSULTA VÍA ZOOM



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
JESÚS ANTONIO SAUCEDO RODRÍGUEZ DIRECTOR DEL CENTRO ATENCIÓN PSICOLÓGICA	DR. JOSE MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO DE CEMA	L.A. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Departamento / Área: CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA	Vigente a partir de: Enero 2021	Clave: CEMA-MN-CAP-MP-02
	Versión: 1.0	Página 10 de 10



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
JESÚS ANTONIO SAUCEDO RODRÍGUEZ DIRECTOR DEL CENTRO ATENCIÓN PSICOLÓGICA	DR. JOSE MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO DE CEMA	L.A. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA