



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

Departamento / Área: <b>Admisión</b>	Vigente a partir de: <b>Enero 2023</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	Versión: <b>7.0</b>	<b>Página 1 de 30</b>

**1. Objetivo**

Establecer las bases y lineamientos para las funciones operativas del personal encargado de la admisión de pacientes en la organización.

**2. Alcance**

Es de observancia obligatoria para el personal directivo, administrativo y operativo de la organización conocer este documento y vigilar su aplicación correcta.

**3. Receptor del servicio**

Usuarios de los diferentes perfiles que solicitan atención en la organización

**4. Responsable**

Personal operativo del área de admisión de la organización

**5. Áreas Involucradas**

El presente documento tiene la finalidad de regular las actividades que se realizan, en el ejercicio operativo diario, en el área de admisión de la organización.

AREA	RESPONSABLE	FIRMA
Caja	Admisión TM	
Caja	Admisión TM 2	
Caja	Admisión TV	
Caja	Admisión TV 2	
Caja	Guardia nocturna (A)	
Caja	Guardia nocturna (B)	
Caja	Guardia especial	
Atención al cliente	Responsable TM	
Atención al cliente	Responsable TV	
Atención al cliente	Guardia Especial	
Relaciones publicas		

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

Departamento / Área: <b>Admisión</b>	Vigente a partir de: <b>Enero 2023</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	Versión: <b>7.0</b>	<b>Página 2 de 30</b>

**1. Admisión en el establecimiento**

**ACC. 1:** Se brinda atención a los pacientes cuyas necesidades coinciden con la misión y recursos de la organización.

La organización ha definido los criterios de pacientes para brindar atención, conforme a la misión, los recursos de servicios y de acuerdo a los perfiles, se aceptará el paciente para proporcionarle el servicio correspondiente.

Se recaba información en el primer contacto con el paciente sobre las necesidades y estado de salud del paciente, con base a los resultados obtenidos, la organización decide si al paciente se le brindara atención, refiere o se trasladara a otro establecimiento.

Serán atendidos solo aquellos pacientes para quienes la organización posea la capacidad clínica de proporcionar los servicios necesarios y se tomara en cuenta para su hospitalización y servicios ambulatorios.

La organización ha decidido evaluar a todo paciente, con el propósito de tomar la decisión de aceptarlo, referirlo o trasladarlo.

Y también se deberá tomar en cuenta algunos aspectos a valorar con base al manual:

Proceso de Atención a Pacientes Vulnerables, **CEMA-PR-PS-APV-01. "ACC 1.4"**

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

Departamento / Área: <b>Admisión</b>	Vigente a partir de: <b>Enero 2023</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	Versión: <b>7.0</b>	<b>Página 3 de 30</b>

**2. Criterios generales de admisión**

Perfil	Documento	Tramite	Personal Involucrado										
<b>Privado</b>	INE, Pasaporte (Identificación Oficial con fotografía)	Apertura de expediente cotejando que los datos sean correctos	Atención a clientes, Caja, paciente y Familiar Acompañante										
<b>Perfil Empleado (Horario Laboral)</b>	Credencial de acreditación de Empleado GP	Apertura de Expediente con el número de empleado asignado por el área de RH, "PROCESO PARA LA ATENCIÓN DE EMPLEADOS"	Atención a clientes, Caja, director de Área del empleado y RH										
<b>Perfil Alumno:</b>	Credencial de alumno	Apertura de expediente con número de matrícula asignado  Todos cuentan con un seguro AP. "PROCEDIMIENTO DE ADMISION HOSPITALARIA"	Atención a clientes, Caja, Área se seguros, Alumno  Acompañante responsable, Consejero, Personal Deportivo, Coordinador académico, Padre o Tutor.  En caso de UFD ingresa con pase.										
<table border="1"> <tr> <th>Perfil</th> <th>Horario de atención</th> </tr> <tr> <td>Concentración</td> <td>24 horas.</td> </tr> <tr> <td>Semi concentración</td> <td>06:00 a 19:45 horas</td> </tr> <tr> <td>UFD con residencia Tiempo completo con residencia</td> <td>24 horas.</td> </tr> <tr> <td>Mixto Hibrido UFD concentración</td> <td>24 horas</td> </tr> </table>				Perfil	Horario de atención	Concentración	24 horas.	Semi concentración	06:00 a 19:45 horas	UFD con residencia Tiempo completo con residencia	24 horas.	Mixto Hibrido UFD concentración	24 horas
Perfil				Horario de atención									
Concentración				24 horas.									
Semi concentración				06:00 a 19:45 horas									
UFD con residencia Tiempo completo con residencia	24 horas.												
Mixto Hibrido UFD concentración	24 horas												

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

<b>Departamento / Área: Admisión</b>	<b>Vigente a partir de: Enero 2023</b>	<b>Clave: CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	<b>Versión: 7.0</b>	<b>Página 4 de 30</b>

Sedena concentración	24 horas			
Mixto Híbrido UFD semi concentración	06:00 a 19:45 horas			
UFD	Solo con pase			
Mixto Híbrido UFD	Solo con pase			
Sedena UFD	Solo con pase			
Tiempo Básico	08:00 a 15:00			
Tiempo Completo	08:00 a 18:00			
Tiempo extendido	08:00 a 18:00			
<b>Alumno Fuerzas Básicas</b>		Credencial de alumno	Apertura de expediente con número de matrícula asignado.  Todas cuentan con un seguro.  El médico de categoría realiza trámite administrativo para la atención.  "PROCEDIMIENTO DE ADMISION HOSPITALARIA"	Atención a clientes, Caja, Medico de categoría o Consejero en caso de urgencia.
Perfil	Horario de atención			
Concentración	24 horas.			
Semi concentración Tiempo básico Tiempo completo UFD	Atiende medico de categoría			

<b>Elaboró</b>	<b>Autorizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Libero</b>
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

Departamento / Área: <b>Admisión</b>	Vigente a partir de: <b>Enero 2023</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	Versión: <b>7.0</b>	<b>Página 5 de 30</b>

<b>Perfil VIP.</b>	INE, Pasaporte (Identificación Oficial con fotografía)	Apertura de expediente cotejando que los datos sean correctos	Atención a clientes, Caja y Familiar responsable
<b>Perfil Seguros.</b>	INE, Pasaporte (Identificación Oficial con fotografía) tarjeta o póliza de seguro	Validación de datos (nombre correcto, fecha vigente y servicio correcto).  Apertura de expediente cotejando que los datos sean correctos  Generar reporte al área de seguros  Procedimiento de aseguradora “CEMA- MN-SG-MP-01”	Atención a clientes, Caja, área de seguros y Familiar responsable.
<b>Perfil Visorias</b>	Registro previo en SIA e Histoclin	Validación de datos (nombre correcto, fecha vigente y servicio correcto).  Apertura de expediente cotejando que los datos sean correctos.  “condiciones de cobertura”	Atención a clientes, Caja y responsable del jugador

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

Departamento / Área: <b>Admisión</b>	Vigente a partir de: <b>Enero 2023</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	Versión: <b>7.0</b>	<b>Página 6 de 30</b>

**2.1 Perfiles de Usuarios:** Este término se utiliza para nombrar a aquellas personas que utilicen las diferentes áreas de las instalaciones de la organización con fines diagnósticos y/o terapéuticos. Estas personas pueden ser deportistas, alumnos, personal trabajador y/o personas externas y pacientes que soliciten atención.

**2.2 Perfil Privado:** Son pacientes de índole privado que acuden a evaluación diagnóstica y/o terapéutica y que pueden o no contar con ningún seguro de gastos médicos.

**2.3 Perfil Empleado:** Se refiere a los trabajadores de las diferentes unidades de negocio del grupo Pachuca, ya sea que laboren en las instalaciones de la Concepción o fuera de ella.

**2.4 Perfil Alumno:** Son los alumnos deportistas de esta institución (Concentración, UFD con tiempo completo con residencia, Mixto híbrido concentración, Sedena concentración, Mixto Híbrido UFD semiconcentración, UFD, Mixto híbrido UFD, Sedena UFD, Tiempo Básico, Tiempo Completo, Tiempo extendido).

**2.5 Perfil Fuerzas Básicas:** Se refiere a los alumnos deportistas dependientes de Promotora del Club Pachuca, ya sea de perfil concentración, semi concentración o UFD, ellos cuentan con diferentes tipos de pólizas de seguros.

**2.6 Perfil VIP:** Se refiere a aquellos pacientes, deportistas de ELITE, figuras públicas que solicitan atención en la organización y cuyo trato es de forma personalizada.

**2.7 Perfil Seguros:** Se refiere a aquellos pacientes externos, que al solicitar el servicio médico en la organización, porte una tarjeta, pase de siniestro, carta vale de servicios, carta de programación de cirugía y/o póliza de seguro de gastos médicos vigente.

**2.8 Perfil Visorias:** se refiere a los jugadores que pagan un servicio de atención médica en cancha durante el evento de su visoria

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

Departamento / Área: <b>Admisión</b>	Vigente a partir de: <b>Enero 2023</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	Versión: <b>7.0</b>	<b>Página 7 de 30</b>

**3 Funciones del personal del área de atención a clientes y caja**

- Conocer a la perfección los paquetes de evaluación y los diferentes servicios de atención que se ofertan en la organización para poder brindar información veraz y con rapidez a los usuarios. Garantizando la calidad en la atención inicial.
- Informar a los usuarios sobre los diferentes servicios que se ofrecen la organización como consultas, paquetes de evaluación o tratamiento, check up, cirugías, hospitalización y uso de los diferentes laboratorios, en la información debe de incluir; condiciones para realización de los estudios, costos, formas de pago, tiempo de devolución y el método de devolución de resultados.
- Agendar consultas, paquetes de evaluación de acuerdo a la agenda de servicio de los diferentes especialistas y líderes de los laboratorios
- Es obligación del personal de atención a clientes informar a los usuarios las condiciones que debe tener para llegar a sus estudios. Dicha información se encuentra en registrada en CRM.
- El personal de Atención a Clientes, deberá mantener contacto continuo con el usuario, explicándole y respondiendo todas las dudas que se generen en el mismo durante todo el proceso de atención desde el momento del primer contacto, hasta el momento de retirarse de la organización.  
Si por alguna circunstancia no conoce la respuesta o no es capaz de resolverle la duda al deberá de transferir la llamada al área de relaciones públicas, o al área médica según sea el caso.
- Los responsables del área de atención a cliente una vez confirmada la cita con los usuarios, deberán confirmar al área médica sobre los paquetes, o consultas agendadas del día siguiente, para garantizar la presencia de los médicos solicitados.
- Deberán de utilizar la herramienta electrónica (Histoclin o expediente electrónico) disponible para agendar los servicios, anotando las claves de los servicios, el responsable de darle seguimiento y el especialista que atenderá al usuario y así mismo el área de Atención a clientes deberá registrar el registro del ticket para seguimiento en CRM.
- El área de Atención a clientes y Caja, deberán tener un concentrado de staff de médicos

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

<b>Departamento / Área: Admisión</b>	<b>Vigente a partir de:</b> Enero 2023	<b>Clave:</b> CEMA-MN-ADM-ACC-01
	<b>Versión:</b> 7.0	<b>Página</b> 8 de 30

especialistas de la organización tanto internos como externos para así informar a los usuarios de forma correcta y oportuna sobre quien le brindará los servicios.

- Los responsables del área de atención al cliente permitirán el paso de los usuarios únicamente en el momento que hayan cubierto el pago de su consulta, paquete de evaluación o monto de cirugía u hospitalización. Y se encargarán de notificar y llamar al personal de enfermería y/o camillería para guiar y brindarle acompañamiento al usuario dentro de las instalaciones de la organización.
- No permitirán la entrada a personas externas que no tenga cita en cualquiera de las áreas de la organización a menos que sea autorizada por la dirección, administración y/o médico - quirúrgica.
- El personal de atención al cliente y caja tendrá a su disposición teléfonos y claves para realizar llamadas externas garantizando la forma de comunicación con el usuario, de igual manera contará con un sistema de voceo para solicitar la presencia del personal que guiará y acompañará a los usuarios por los diferentes servicios de la organización.
- Es obligación del personal de atención al cliente y Caja recolectar las firmas de los servicios de rehabilitación para tener un control estricto del número de sesiones y de las asistencias a los servicios.
- Atención a clientes y Caja, deberán de conocer los flujogramas de atención para los diferentes perfiles de usuarios y Aseguradoras en convenio con la organización y tenerlos a la mano, para seguir de forma correcta las indicaciones ahí escritas.

**4. Atención enfocada diferentes perfiles.**

**4.1. Usuarios Internos Perfil Alumnos**

El personal de Atención a clientes y/o caja, para el caso del Perfil Alumnos Deberán solicitar su credencial del alumno para poder validar su vigencia, y perfil y así generar el registro del expediente con su número de matrícula asignada por la institución.

Todo alumno deberá acudir dentro de su horario de escolar acompañado con un responsable.

En el caso de ser menor de edad solo se le podrá proporcionar la consulta y en su caso de acudir con solo se les proporciona consulta general.

En caso algún estudio o atención especializada, el medico a cargo junto con el consejero realizaran un de enlace para informarle al papá ó mamá el estado de salud de su hijo y los procesos a seguir,

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

<b>Departamento / Área: Admisión</b>	<b>Vigente a partir de: Enero 2023</b>	<b>Clave: CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	<b>Versión: 7.0</b>	<b>Página 9 de 30</b>

posteriormente se envía la llamada con el área de atención a clientes y con apoyo de CRM o caja, proporcionaran los costos de los servicios y los métodos de pago con los que se cuenta para cubrir el servicio.

En el caso de autorizar el servicio por parte del papá o mamá se deberá cubrir el monto total antes de que el alumno tome el servicio.

Será el consejero a cargo quien solicite la cita con el área de atención a clientes, el servicio solicitado para el alumno, en base a sus actividades asignadas que tiene el alumno en su horario tipo.

En caso de ser Alumno de fuerzas básicas el alumno deberá acudir con su médico de categoría y solo le será exenta de cobro la consulta de atención de medicina familiar, todos los demás servicios deberán ser autorizados por el medico encargado mediante correo enviado al área de recepción y Caja ([recepcion.cema@cemaofficialmedicalcentre.com](mailto:recepcion.cema@cemaofficialmedicalcentre.com)) de lo contrario el alumno deberá cubrir los gastos solicitados.

El área de Atención a Clientes deberá confirmar la cita con el alumno un día antes y con los especialistas involucrados y garantizar la atención.

**4.2 Proceso en caso de requerir Hospitalización o Cirugía (LEVE-GRAVE-MUY GRAVE).**

**4.2.1 leve**

El alumno se registra en el consultorio de atención médica continua y se realiza su atención, su seguimiento es de manera ambulatoria (especialista, servicios).

**4.2.2 Grave**

El alumno ingresara por urgencias y será atendió de manera inmediata por el área médica, mientras que el responsable del alumno (acompañante o medico de categoría) notifica al padre o familia el estado de salud y solicitan autorización para el seguimiento de la atención hasta llegar a un diagnóstico, posteriormente atención al cliente o Caja informan al padre de familia el costo de los servicios, y dan seguimiento al cobro.

Sera notificado el ingreso y el diagnóstico del alumno por médico de guardia al Grupo incidencias medicas de alumnos.

En caso de que el diagnostico sea quirúrgico y pueda ser programada la cirugía, se convoca a reunión y se

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

Departamento / Área: <b>Admisión</b>	Vigente a partir de: <b>Enero 2023</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	Versión: <b>7.0</b>	<b>Página 10 de 30</b>

realiza el trámite y programación de la misma.

**4.2.3 Muy Grave**

Cuando el alumno ingresa a urgencias, fue valorado por el médico de guardia, médico especialista, y requiera de hospitalización o Cirugía, el área médica solicitara, enlace con los padres de familia para informar el estado de salud de su hijo y solicitar la autorización para continuar con la atención, posteriormente solicita reunión a enlace operativo para tratar puntos de Perfil, y asignación de responsables.

**5. Perfil Externo Usuarios Para Cirugía**

Para el caso de usuarios que requieren cirugía, deberán de agendar la fecha correspondiente en coordinación con su médico tratante

Una vez confirmada la fecha de la Cirugía el personal de atención a clientes, deberá revisar si el paciente ya cuenta con expediente y/o en caso de ser paciente por primera vez, se deberá generar su expediente del paciente en Histoclin con el nombre completo del paciente, fecha de nacimiento, derechohabencia (Público en general Cirugía o Seguro), datos proporcionados por el coordinador médico.

El área médica realizara una orden de internamiento, la construcción de matriz de responsabilidades, para garantizar que se cuente con todo necesario en el momento de la cirugía a través del diseño de un horario tipo.

El área de Caja, deberá confirmar con el área de administración y/o seguros, el monto a solicitar en el ingreso del paciente como depósito en garantía

Si el médico cirujano, requiere una valoración pre quirúrgica, por otro médico, serán los médicos en turno quienes llamen y asignen el especialista.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

Departamento / Área: Admisión	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-ADM-ACC-01
	Versión: 7.0	Página 11 de 30

**Admisión en el establecimiento**

**ACC1.1 Se define el proceso de aceptación de pacientes**

- **PACIENTES QUE INGRESAN POR ADMISION** (Todo paciente que por primera vez visitan la organización ò aquellos que ya cuentan con algún servicio programado).
- **PACIENTES QUE INGRESAN POR URGENCIAS** (Todo por paciente que requiera una atención de urgencia inmediata, pacientes que ingresan a servicio de resonancia con transporte de ambulancia).

**Proceso de aceptación de pacientes**



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

<b>Departamento / Área: Admisión</b>	<b>Vigente a partir de: Enero 2023</b>	<b>Clave: CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	<b>Versión: 7.0</b>	<b>Página 12 de 30</b>

**6. Proceso de ingreso del paciente**

Todo paciente que es aceptado durante su ingreso, deberá seguir su proceso establecido en el manual:

- Recepción de pacientes a Histoclin **CEMA-MN-AD-RP-02**.

El personal de Atención a clientes deberá notificar por llamada personalizada al médico tratante su llegada de su paciente confirmando nombre completo del paciente.

Sera caja quien permitirá el paso de los usuarios únicamente en el momento que hayan cubierto el pago de su depósito en garantía, paquete de evaluación o monto de Cirugía u hospitalización o hayan entregado su carta vale de su aseguradora y deberán complementar su información necesaria a su ingreso y toma de fotografía para expediente clínico así solicitarle al paciente una identificación oficial para cotejo de datos y firma de autorización y validación de uso de datos para caratula de expediente.

El personal de caja deberá preparar dos expedientes uno para el área de enfermería, que será agregado al expediente clínico y otro para el área administrativa.

Al área de enfermería se le entregará al momento de ingreso del paciente:

- Ficha de identificación con fotografía, datos personales y nombre y firma del paciente de conformidad y validación.
- Copia de identificación oficial del paciente.

Al área administrativa se le entregará:

- Ficha de identificación con fotografía, datos personales y nombre y firma del paciente de conformidad y validación.
- Copia de identificación oficial del paciente
- Matriz de cirugía
- Pago de depósito en garantía
- Carta vale y/o credencial de aseguradora
- El personal de admisión deberá realizar ingreso y/o recepción en sistema, para la atención del paciente.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

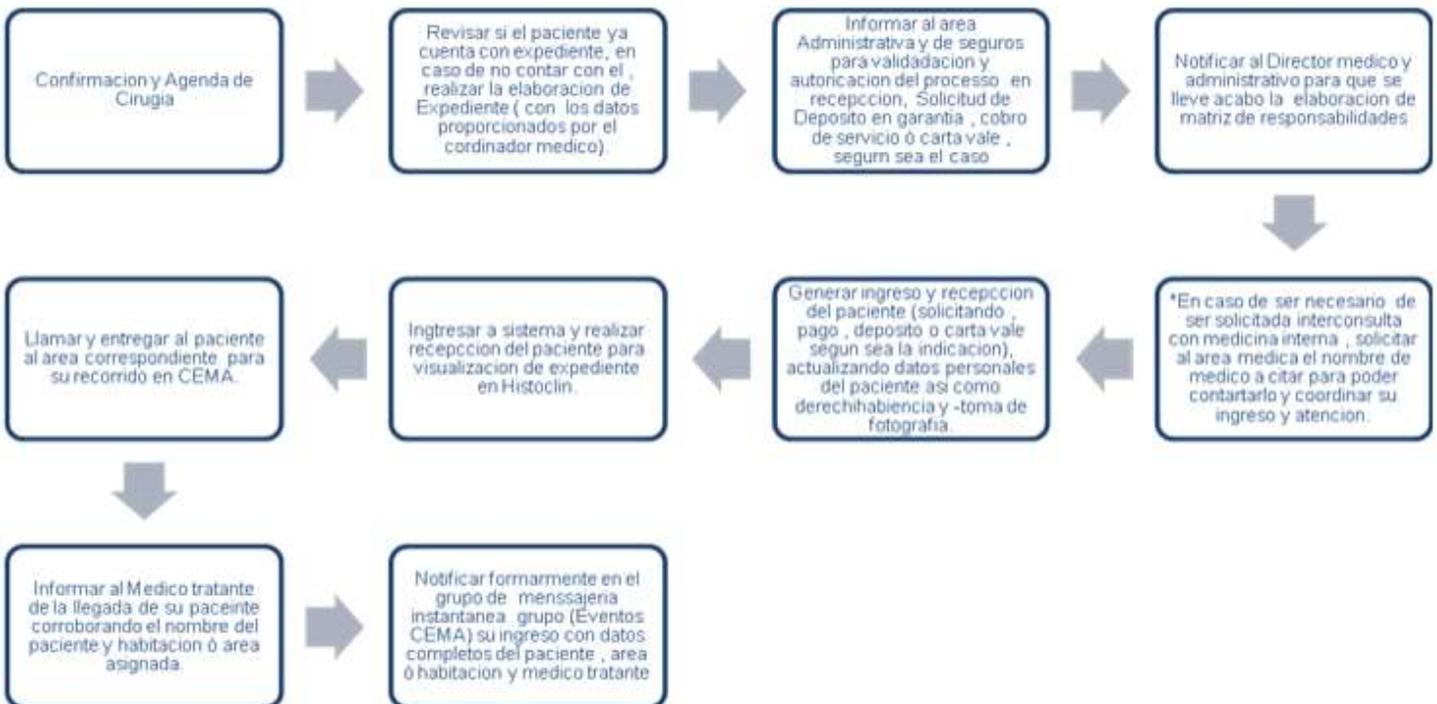
Departamento / Área: <b>Admisión</b>	Vigente a partir de: <b>Enero 2023</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	Versión: <b>7.0</b>	<b>Página 13 de 30</b>

- Recepción de pacientes a Histoclin **CEMA-MN-AD-RP-02.**

Atención a clientes se encargarán de llamar al personal de enfermería y/o camellería para guiar y brindarle acompañamiento al usuario dentro de las instalaciones.

El personal de atención a clientes una vez entregado el paciente al área correspondiente, se deberá notificar por llamada personalizada al médico tratante el ingreso de su paciente confirmando nombre completo del paciente, habitación o servicio asignado.

**7. Diagrama de Flujo**



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

Departamento / Área: <b>Admisión</b>	Vigente a partir de: <b>Enero 2023</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	Versión: <b>7.0</b>	<b>Página 14 de 30</b>

**ACC1.2 Todos los pacientes que son aceptados por la organización, se valoran mediante la escala de gravedad TRIAGE, al momento de su admisión.**

- A. Identificando los factores de riesgo.
- B. Categorizando la atención del paciente entre una atención de urgencia o inmediata.
- C. Priorizando al paciente para asignar el área correspondiente para su atención: sala de reanimación, sala de observación o primer contacto (consultorios).
- D. Manual de procedimientos realización de triage general

**A) Identificación de factores de riesgo**

Toda persona que ingrese a la organización como paciente o acompañante, deberá aplicarse un el triage respiratorio:

- Toma de temperatura
- Cuestionario referente a los signos y síntomas de SARS -COVID 19

**7.1 Triage Hospitalario de Primer Contacto**

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

Departamento / Área: <b>Admisión</b>	Vigente a partir de: <b>Enero 2023</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	Versión: <b>7.0</b>	<b>Página 15 de 30</b>



**TRIAJE**

**ACC.1.3 Se informa al paciente y / o a su familia sobre la admisión.**

Durante el proceso de admisión, el paciente y el familiar responsable reciben información que les permitirá la toma de decisiones:

- Atención propuesta (Atención de medicina continua y/o especialidad)
- Estudios y/o laboratorios
- Costos de servicios
- Plan de tratamiento
- Firma del aviso de privacidad CEMA-RG-ADM-AP-03 / V.2.0

si el paciente cuenta con alguna póliza de seguro que le cubra su atención se transfiere al área de seguros para su trámite correspondiente y se espera indicaciones

**ACC.1.4 Se reduce el impacto de las barreras más comunes al acceso y a la prestación de servicios.**

La organización realiza un análisis multidisciplinario y con enfoque de sistema, en el momento del ingreso de cada paciente, y a su vez permite identificar cuáles son las barreras más comunes para el acceso y la prestación de los servicios de la población a la cual brinda atención. **CEMA-PR-PS-APV-01**

La Organización considera como pacientes vulnerables a 8 grupos de pacientes.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

Departamento / Área: <b>Admisión</b>	Vigente a partir de: <b>Enero 2023</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	Versión: <b>7.0</b>	<b>Página 16 de 30</b>

Grupos Vulnerables	
Clasificación	Vulnerabilidad
<b>V1</b>	Casos especiales (Alumnos UFD, FB, ART, preescolar, primaria, secundaria, prepa y universidad en caso de ser menores de edad).
<b>V2</b>	Personas con alguna enfermedad crónica.
<b>V3</b>	Enfermos mentales.
<b>V4</b>	Paciente con algún trastorno psicológico.
<b>V5</b>	Extranjeros.
<b>V6</b>	Mujeres embarazadas.
<b>V7</b>	Niños, adolescentes y adultos mayores sin acompañamiento
<b>V8</b>	Pacientes sin identificación.

Una vez que el personal de admisión identifica y considera a qué grupo de vulnerabilidad pertenece, el paciente, deberá indicar en las observaciones del ticket de la cita y de esta manera el personal involucrado identificara el proceso de atención a seguir.

Grupo Vulnerable	Área Responsable	Proceso
V1 Casos especiales (Alumnos UFD FB, ART, preescolar, primaria, secundaria, prepa y universidad en caso de ser menores de edad).	Recepción Enfermería Área Medica Área Psicológica	Identifica al paciente que por sus signos y síntomas se clasifica como paciente en situación vulnerable, mismos que asisten a la atención sin algún acompañante siendo menores de edad.  Si se requiere se da atención médica inmediata, pero se inicia el proceso de localización del padre, tutor, consejero o prefecto a cargo.  El área de Admisión en conjunto con el área médica se encargan de iniciar el proceso de localización del padre, tutor, consejero o

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

<b>Departamento / Área: Admisión</b>	<b>Vigente a partir de: Enero 2023</b>	<b>Clave: CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	<b>Versión: 7.0</b>	<b>Página 17 de 30</b>

		<p>perfecto a cargo.</p> <p>Mantiene al paciente vigilado en forma permanente y con las medidas especiales que se le apliquen.</p> <p>Si el paciente amerita traslado a otro servicio dentro del Instituto o a otra instalación de atención médica, referencia a instituciones competentes para el tratamiento especializado de los pacientes</p>
V2 Personas con alguna enfermedad crónica.	Recepción Enfermería Área Medica Área Psicológica	<p>Identifica al paciente que por sus signos y síntomas se clasifica como paciente en situación vulnerable.</p> <p>Una vez atendido el paciente, se determinan sus necesidades, así como su traslado, alta médica y se establece de manera personal los enlaces necesarios para garantizar la atención.</p>
V3 Pacientes con alguna discapacidad.	Recepción Enfermería Área Medica Área Psicológica	<p>Identifica al paciente que por sus signos y síntomas se clasifica como paciente en situación vulnerable.</p> <p>Una vez atendido el paciente, se determinan sus necesidades, así como su traslado, alta médica y se establece de manera personal los enlaces necesarios para garantizar la atención.</p>
V4 Paciente con algún trastorno psicológico.	Recepción Enfermería Área Medica Área Psicológica	<p>Identifica al paciente que por sus signos y síntomas se clasifica como paciente en situación vulnerable.</p>

<b>Elaboró</b>	<b>Autorizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Libero</b>
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

<b>Departamento / Área: Admisión</b>	<b>Vigente a partir de: Enero 2023</b>	<b>Clave: CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	<b>Versión: 7.0</b>	<b>Página 18 de 30</b>

		Una vez atendido el paciente, se determinan sus necesidades, así como su traslado, alta médica y se establece de manera personal los enlaces necesarios para garantizar la atención.
V5 Extranjeros.	Recepción Enfermería Área Medica Área Psicológica	Identifica al paciente que por sus signos y síntomas se clasifica como paciente en situación vulnerable.  Una vez atendido el paciente, se determinan sus necesidades, así como su traslado, alta médica y se establece de manera personal los enlaces necesarios para garantizar la atención.
V6 Mujeres embarazadas.	Recepción Enfermería Área Medica Área Psicológica	Identifica al paciente que por sus signos y síntomas se clasifica como paciente en situación vulnerable.  Si el paciente amerita traslado a otro servicio dentro del Instituto o a otra instalación de atención médica, referencia a instituciones competentes para el tratamiento especializado de los pacientes.  Una vez atendido el paciente, se determinan sus necesidades, así como su traslado, alta médica y se establece de manera personal los enlaces necesarios para garantizar la atención.
V7 Niños, adolescentes y adultos mayores sin	Recepción	Identifica al paciente que por sus signos y síntomas se

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

<b>Departamento / Área: Admisión</b>	<b>Vigente a partir de: Enero 2023</b>	<b>Clave: CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	<b>Versión: 7.0</b>	<b>Página 19 de 30</b>

acompañamiento	Enfermería Área Medica Área Psicológica	<p>clasifica como paciente en situación vulnerable, mismos que asisten a la atención sin algún acompañante siendo menores de edad.</p> <p>Referencia a instituciones competentes para el tratamiento especializado de los pacientes.</p> <p>Una vez atendido el paciente, se determinan sus necesidades, así como su traslado, alta médica y se establece de manera personal los enlaces necesarios para garantizar la atención.</p>
V8 Pacientes sin identificación.	Recepción Enfermería Área Medica Área Psicológica	<p>Identifica al paciente que por sus signos y síntomas se clasifica como paciente en situación vulnerable.</p> <p>Si se requiere se da atención médica inmediata, pero se inicia proceso de traslado o referencia a la institución pertinente para su atención</p> <p>Una vez atendido el paciente, se determinan sus necesidades, así como su traslado, alta médica y se establece de manera personal los enlaces necesarios para garantizar la atención.</p>

**ACC1.5 Los servicios especializados cuenta con criterios de ingreso y alta.**

Los servicios especializados son áreas con capacidad limitada y personal con competencias especiales donde los pacientes requieren cuidados especiales y monitorizaron continua, y es por esa razón que la organización declara no contar con las infraestructuras y sig. Servicios.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

Departamento / Área: <b>Admisión</b>	Vigente a partir de: <b>Enero 2023</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	Versión: <b>7.0</b>	<b>Página 20 de 30</b>

- Unidades de cuidados intensivos (coronarias e, adultos, neonatales, pediátricas entre otras)
- Unidades de atención a pacientes quemados
- Unidades de trasplante

**ACC.2 Comunicación efectiva  
AESP.2.C**

El área de caja cuenta con el protocolo a seguir durante cada entrega de turno, el cual permite la entrega oportuna y coordinada de la información durante las transiciones, ya sean cambios y servicio, el cambio de turno se realiza de 2 a 3 veces al día dependiendo de las necesidades del servicio, además está basado en las herramientas SBAR.

**Protocolo para entrega de turno**

- Conteo de fondo fijo
- Contero de fondo de café
- Conteo de fondo fijo de rehabilitación
- Conteo y validación de sobres cerrados en turnos anteriores EN CASO DE DESPOSITOS EN GARANTIA estos deberán estar anotados en el libro de entrega de efectivo foliado, con nombre, numero de facturas y fecha al día, especificando la cantidad con número y letra a entregar y firma de quien entrego el efectivo y quien recibió, quien será la persona que conto y valido que la cantidad en el sobre esta completa y es la correcta.
  - Manual de procedimientos para la admisión de pacientes de aseguradoras CEMA-MN-SG-1
  - Manual de Procedimientos con diferentes aseguradoras CEMA-MN-SG-2
- Conteo de efectivo en sobres abiertos: en caso de depósitos en garantía todos los sobres deberán estar anotados en el libro foliado de entrega de efectivo con fecha y numero de facturas y fecha al día, especificando la cantidad con número y letra a entregar y firma de quien entrego el efectivo y quien recibió, quien será la persona que conto y valido que la cantidad en el sobre esta completa y es la correcta y será entregado a resguardo al área de administración.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



## MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)

Departamento / Área: Admisión	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-ADM-ACC-01
	Versión: 7.0	Página 21 de 30

- En el caso de ser un corte de caja se deberá seguir

### Proceso de depósitos en efectivo CLAVE PENDIENTE

- Conteo de vasos grandes y chicos
- Validación en sistema y en libro de entrega de turno, el número de pacientes hospitalizados.
- Verificación en sistema y en libro de entrega de turno, los nombres y el total de los pacientes en urgencias.
- Validación en sistema y libro de entrega de turno, los nombres y total de pacientes en el área de medicina continúa.
- Verificación en sistema y en libro de entrega de turno los nombres y el total de los pacientes del área de Terapia Física.
- Validación en sistema y en libro de entrega de turno, nombre y listado de pacientes que acudan a servicios de especialidad
- Recepción de las CXC, verificando que el estén anotadas y firmadas en el libro de entrega de cuentas por cobrar
- Recepción de documentación general (esta documentación puede ser para resguardo, para entrega a los pacientes, informativa, etc.)
- Lectura y validación de anotaciones en el libro de entrega de turno, con la fecha y hora actual y con los pendientes a seguir durante el próximo turno, así mismo si un pendiente del turno anterior ya se concluyó será necesario especificar qué solución se le dio.
- Firma y nombre de entrega de turno
- Firmar de conformidad de la recepción de turno.

**ACC.2.1 y ACC.2.2 Se ha definido el proceso de interconsulta y se cuenta con un médico responsable de la atención del paciente.**

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

<b>Departamento / Área: Admisión</b>	<b>Vigente a partir de: Enero 2023</b>	<b>Clave: CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	<b>Versión: 7.0</b>	<b>Página 22 de 30</b>

Para definir y/o asignar el médico que tratará y será responsable sobre la atención de algún paciente solo el área médica será el encargado de asignar el médico especialista, así como también en caso de algún cambio el área médica generara el cambio de matriz ajustando al nuevo medico

- Manual de atención de consulta externa **CEMA-MN-SM-CE-05**

**ACC3 Se define un proceso que guía el egreso hospitalario**

**8 .Protocolo de alta y egreso de pacientes particulares**

Para poder comenzar con el trámite de alta administrativo, es necesario que el área médica notifique que el médico TRATANTE del paciente ha autorizado su egreso del paciente de manera personal, indispensable que en la notificación especifique:

- Nombre completo del paciente
- Nombre del médico tratante
- Habitación ò área en la que se encuentra

En el momento que el área de administración, seguros o caja, sea notificado este comenzara a validar que en su estado de cuenta en el sistema Histoclin estén cargado todos los insumos, así como también los servicios que le fueron prestados al paciente, por medio de un mensaje en el grupo de Eventos, solicitando que todas las áreas que estuvieron involucradas con el paciente (matriz de responsabilidades) ya tengan cargados sus insumos y servicios en el estado de cuenta.

Posterior a la validación del personal administrativo y/o admisión revisara personalmente la cuenta para comprobar que no tengan pendientes de los servicios y áreas y a su vez se notificara que será cerrado estado de cuenta por para que la cuenta sea validada por el médico tratante.

Todas las cuentas validadas por los médicos tratantes deberán ser firmadas de conformidad y autorización, para que el área de administración pueda proceder con el cobro pendiente.

Ya que la cuenta esta validada se deberá solicitar al familiar pueda pasar al área de admisión para que liquide la diferencia pendiente de su cuenta.

Se deberá mostrar al familiar la cuenta validada por el médico y se solicitará la diferencia así mismo se le deberá proporcionar:

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

Departamento / Área: <b>Admisión</b>	Vigente a partir de: <b>Enero 2023</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	Versión: <b>7.0</b>	<b>Página 23 de 30</b>

- El área de relaciones públicas y atención a clientes realizaran una Encuesta de salida CEMA (CEMA -RG-DG-ES-01).

Posterior a llenado de encuesta y a la liquidación de cuenta el área de admisión deberá notificar al área de enfermería y al área de seguridad que el paciente ha terminado su proceso administrativo y que está autorizado su egreso, por medio de llamada personal

Será necesario egresar al paciente de sistema y se le entregará al apaciente el documento impreso que el sistema nos proporciona.

En caso de que el paciente requiera un servicio de taxi, el área de admisión proporcionara apoyo para solicitarlo.

Y si el paciente requiere apoyo de traslado a su hogar en ambulancia se deberá seguir el:

- Manual de referencia y contra referencia (CEMA-MN-SM-RCP-11).

**9 .Protocolo de alta y egreso de pacientes perfil seguros**

Para poder comenzar con el trámite de alta administrativo ,es necesario que el área médica notifique que el médico especialista y/o a cargo del paciente ha autorizado su egreso del paciente de manera personal y/o vía mensaje en grupo Eventos, indispensable que en la notificación especifique:

- Nombre completo del paciente
- Nombre del médico tratante
- Habitación ò área en la que se encuentra

En el momento que el área de administración y/o admisión sea notificado este comenzara a validar que en su estado de cuenta en el sistema Histoclin estén cargado todos los insumos así como también los servicios que le fueron prestados al paciente, por medio de un mensaje en el grupo de Eventos, solicitando que todas las áreas que estuvieron involucradas con el paciente ya tengan cargados sus insumos y servicios en el estado de cuenta.

Posterior a la validación del personal administrativo y/o admisión revisara personalmente la cuenta para comprobar que no tengan pendientes de los servicios y áreas y a su vez se notificara que será cerrado estado de cuenta por mensaje para que la cuenta sea validada por el médico tratante.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

<b>Departamento / Área: Admisión</b>	<b>Vigente a partir de: Enero 2023</b>	<b>Clave: CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	<b>Versión: 7.0</b>	<b>Página 24 de 30</b>

Todas las cuentas validadas por los médicos tratantes deberán ser firmadas por de conformidad y autorización, para que el área de administración pueda proceder con el cobro pendiente.

Ya que la cuenta este validada se deberá realizar el trámite administrativo correspondiente al área de seguros y esperar la respuesta por parte del área de seguros.

- Manual de procedimientos para la admisión de pacientes de aseguradoras (CEMA-MN-SG-MP-01).
- Manual de procedimientos administrativos con diferentes aseguradoras (CEMA-MN-SG-MPA-02).

Posterior a la recepción del área de seguros y al término del trámite administrativo el área de admisión deberá solicitar la presencia del familiar responsable del paciente y se deberá cobrar la diferencia en caso de que exista.

Así mismo se le proporcionara la Encuesta de salida CEMA (CEMA -RG-DG-ES-01).

Posterior a llenado de encuesta y a la liquidación de cuenta el área de admisión deberá notificar al área de enfermería y al área de seguridad que el paciente ha terminado su proceso administrativo y que está autorizado su egreso, por medio de llamada personal.

Será necesario egresar al paciente de sistema Histoclin.

**ACC.3.1 Los expedientes clínicos contienen una nota de egreso.  
AESP.2.G**

El médico tratante realiza su nota de egreso conforme a la legislación general acerca de la atención recibida mientras estaba hospitalizado y con su plan de tratamiento a seguir.

- Datos de identificación del paciente
- Fecha de ingreso y fecha de egreso
- Motivo de egreso
- Resumen de evolución
- Diagnostico final
- Medicamentos relevantes administrados durante el proceso de atención y medicamentos prescritos al egreso.
- Estado del paciente al momento del alta

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

Departamento / Área: <b>Admisión</b>	Vigente a partir de: <b>Enero 2023</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	Versión: <b>7.0</b>	<b>Página 25 de 30</b>

- Problemas clínicos pendientes
- Pronostico
- Plan de tratamiento
- Recomendaciones para vigilancia ambulatoria.

**Nota de egreso**

**ACC.3.2 Se proporcionan instrucciones comprensibles de seguimiento al momento del egreso**

- Manual de hospitalización

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

Departamento / Área: <b>Admisión</b>	Vigente a partir de: <b>Enero 2023</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	Versión: <b>7.0</b>	<b>Página 26 de 30</b>

**CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA  
DIRECCIÓN MÉDICA**

---

**RECETA MEDICA INDIVIDUAL**

---

SERVICIO: \_\_\_\_\_ Folio RECETA: \_\_\_\_\_  
 PACIENTE: \_\_\_\_\_ Fecha Rec.: \_\_\_\_\_  
 EXPEDIENTE: \_\_\_\_\_ PESO: \_\_\_\_\_ TEMP: \_\_\_\_\_  
 EDAD: \_\_\_\_\_ Folio: \_\_\_\_\_  
 Derecha/abdominal: \_\_\_\_\_

CANT.	CLAVE SALUD	MEDICAMENTO	INDICACIONES
1.00		CEFALEXINA 500 MG CAPSULAS (CEFALVER) CAJA CON 20 CAPSULAS	1 CADA 5 HRS 7 DIAS Oral
1.00		K: 1 ORDOLACTA THAMADOL 10 MG/25 MG CÁPSULAS (MAYDOL TR) CAJA CON 10 CAPSULAS	1 CADA 12 HRS 5 DIAS Oral
1.00		OMERAZOL 20 MG CAPSULAS (APOTE) CAJA CON 14 CAPSULAS	1 CADA 24 HRS 10 DIAS, POR LA MAÑANA Oral

**Medidas Generales:** 1. TERAPIA FISICA EN REHABILITACION  
 - ANALGESICA  
 - DESINFLAMATORIA  
 - ARCOS DE MOVIMIENTO 0-80 GRADOS  
 - NO REALIZAR APOYO POR 6 SEMANAS

2. CITA EN 2 SEMANAS PARA RETIRO DE PUNTOS

3. CITA ABERTA A 1 REFERENCIA

**Medidas Dietéticas:** DIETA NORMAL

**Medidas Higiénicas:** USO DE MULETAS  
 NO APOYAR EXTREMIDAD

DR. \_\_\_\_\_  
 CED. PROF... \_\_\_\_\_  
 ESPECIALIDAD: \_\_\_\_\_

CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA  
 Edificio Circuito de la Conocación km 2 s/n. Col. La Conocación C.P. 42122, San Agustín Tlaxiaca, Pgo.  
 TEL. D: (771) 71 70 118

**Original Farmacia** Firma Médico \_\_\_\_\_  
 VIGENCIA MÁXIMA 5 DÍAS. (VENC. 12/oct/2019)

**ACC.4 Estándar indispensable**

Se define un proceso que guía el traslado de pacientes a otros establecimientos

El traslado de un paciente a otro establecimiento se basa en el estado de salud y en la necesidad de servicios que el paciente requiera:

- Proceso de traslado un estudio o valoración del paciente
- Proceso de traslado a otro establecimiento para continuar su atención

En cualquiera que sea la situación se deberá consultar:

- Manual de referencia y contra referencia (CEMA-MN-SM-RCP-11).

**ACC4.1 y 4.2 Se asegura, se refiere y trasladar a un paciente el establecimiento que lo recibe tiene capacidad resolutive.**

Al trasladar a un paciente, la organización se asegurará que el establecimiento cuente con las necesidades y

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

<b>Departamento / Área: Admisión</b>	<b>Vigente a partir de: Enero 2023</b>	<b>Clave: CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	<b>Versión: 7.0</b>	<b>Página 27 de 30</b>

servicios que el paciente requiera para su atención, antes de su traslado y será el médico tratante quien se comunicara a las estancias para poder entregar y mencionar el estado del paciente y las necesidades que el paciente requiere.

- Manual de referencia y contra referencia (CEMA-MN-SM-RCP-11).

**ACC.4.3 El cuidado del paciente durante el traslado se proporciona por personal con las competencias necesarias.**

El traslado de un paciente a otro establecimiento con necesidad de monitorización, se realizará con acompañamiento médico.

Si el paciente se encuentra estable se podrá enviar con el paramédico encargado de la ambulancia.

- Manual de referencia contra referencia de usuarios ACC4 (CEMA-MN-RCP-11).

**ACC.4.4 Se documentan referencias contra referencias.**

**AESP.2F**

Todo paciente que sea trasladado se enviara con su formato de referencia, los cuales deberán contener los siguientes datos.

- Datos de identificación del paciente
- Establecimiento que envía
- Establecimiento que recibe
- Resume clínico
- Motivo de referencia
- Fecha y hora
- Nombre y firma de quien refiere.
- Manual de referencia y contra referencia (CEMA-MN-SM-RCP-11).

**ACC.5 El proceso de referencia, traslado o alta del paciente tiene en cuenta las necesidades de transporte.**

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

Departamento / Área: <b>Admisión</b>	Vigente a partir de: <b>Enero 2023</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	Versión: <b>7.0</b>	<b>Página 28 de 30</b>

La organización cuenta con un listado de servicios de ambulancia para facilitar los servicios

- Manual de referencia y contra referencia (CEMA-MN-SM-RCP-11).
- Manual de especificaciones de calidad del servicio subrogado de ambulancia (vital care) CEMA-MN-SM-SSA-18
- Carpeta de administración y proveedores de ambulancias.

**ACC.6 Las ambulancias cumplen con la legislación aplicable y vigente**

- Carpeta de administración y proveedores de ambulancias.

**ACC.6.1 La organización supervisa la calidad y seguridad de los servicios de ambulancias sean propios o subrogados.**

La organización Consolida un sistema escalonado para favorecer la atención médica integral, oportuna, permanente y continua, entre los niveles de atención médica, a través de un proceso estandarizado de referencia de usuarios entre las instituciones participantes.

- Manual de referencia contra referencia de usuarios ACC4. (CEMA-MN-RCP-11).
- Manual de especificaciones de calidad del servicio subrogado de ambulancia (vital care) CEMA-MN-SM-SSA-18

**8. Resultado deseado / Entregables**

Lograr el cumplimiento de todos los procesos al 100%, para lograr una atención óptima y eficaz hacia el paciente.

No.	TIPO	NOMBRE	ALGORITMO	OBJETIVO	FRECUENCIA DE
	Elaboró	Autorizó	Revisó		Libero
	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD		DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

Departamento / Área: <b>Admisión</b>	Vigente a partir de: <b>Enero 2023</b>	Clave: <b>CEMA-MN-ADM-ACC-01</b>
	Versión: <b>7.0</b>	<b>Página 29 de 30</b>

**REVISIÓN**

1	PROCESO	IDENTIFICACIÓN CORRECTA DEL PACIENTE MISP.1	NUMERO DE REGISTROS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS <hr/> NUMERO DE REGISTROS INCORRECTOS	EL 100% DE PACIENTES IDENTIFICADO S CORRECTAME NTE EN EL AREA DE ADMISION	MENSUALMENTE
---	---------	--	--	--	--------------

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



**MANUAL DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE ADMISION DE LA ORGANIZACIÓN (ACC)**

Departamento / Área: Admisión	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-ADM-ACC-01
	Versión: 7.0	Página 30 de 30

Empty content area for the manual's body text.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA