

PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS PACIENTES SOBRE SUS DERECHOS (PFR.5)

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PFR5-01
	Versión: 1.0	Página 1 de 14

1. Objetivo

Establecer lineamientos que nos permitan y faciliten informar a los pacientes y a sus familiares sobre sus Derechos, de igual forma que conozcan los servicios que brinda la organización y la atención que se le dará al paciente durante su estancia en el hospital .

2. Objetivo específico

Garantizar el respeto y cumplimiento de los Derechos del Paciente y su Familia, durante todo el proceso de atención.

3. Alcance

Todo el personal interno que participa en la atención que se proporciona al paciente y su familia.

4. Receptor del servicio

Para todos los pacientes que reciben atención en los servicios de Urgencias, Consulta Externa y Hospitalización.

5. Responsable

Responsable del área de Atención a Clientes.
Auxiliares del área de Atención a Clientes.

6. Áreas Involucradas

AREA	RESPONSABLE	FIRMA
Administración	Gerente de Administración	
Almacén	Responsable de Almacén	
Servicios Médicos	Coordinadora Médica	
Seguros	Responsable de Seguros	
Nutrición	Responsable de Nutrición	

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS PACIENTES SOBRE SUS DERECHOS (PFR.5)

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PFR5-01
	Versión: 1.0	Página 2 de 14

Laboratorio	Responsable de Laboratorio	
Promoción	Coordinador de Promoción	
Rehabilitación	Responsable de Rehabilitación	
Archivo clínico	Responsable de Archivo clínico	
Operaciones	Responsable de Operaciones	
Central de enfermería	Responsable de Enfermería	
Jefatura de enseñanza	Jefatura de enseñanza	
Calidad	Coordinadora de Calidad	
Psicología	Responsable de Psicología	
Imagenología	Responsable de Imagenología	
Tecnologías de la Información	Administrador de multimedios	
Recursos Humanos	Gerente de Recursos Humanos	

7. Introducción

Los pacientes tienen derecho a ser informados y que la información sea suministrada de forma que el paciente la comprenda, se deben contestar todas sus preguntas y también respetar su deseo a no ser informado si es el caso.

El personal de la organización es el responsable de cuidar y dar orientación a los pacientes y a sus familiares para que tengan una buena orientación de los servicios sanitarios.

8. Derechos de los Pacientes y su familiar durante la atención

La Dirección General, mediante la Dirección Médica y Dirección de Calidad deberá fomentar con el personal de la organización la responsabilidad de difundir, dar a conocer, respaldar y cumplir con los derechos del paciente y su familia, mediante sistemas de capacitación permanente al personal en todos los niveles jerárquicos, auxiliándose de material impreso y por medios electrónicos que fomenten una cultura organizacional.

La Dirección General, mediante la Dirección Médica y Gerencia de Administración deberán realizar monitoreo y mantenimiento en los materiales impresos o medios electrónicos utilizados en la organización para difundir los

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS PACIENTES SOBRE SUS DERECHOS (PFR.5)

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PFR5-01
	Versión: 1.0	Página 3 de 14

derechos de los pacientes y su familia.

Es responsabilidad de todos los trabajadores de la organización, difundir, respetar, proteger y hacer valer los derechos de los pacientes y su familia, en cumplimiento a la Carta de los Derechos Generales de los Pacientes.

La organización, a través del personal de atención a clientes/ admisión es responsable de proporcionar de manera escrita la difusión personal de los derechos del paciente y su familia durante los procesos de atención hospitalaria.

9. Materiales y Equipos

- Cárteles
- Trípticos
- Portaletreros
- Presentación en pantallas
- Correos electrónicos

10. Procedimiento para informar a los pacientes y a sus familias acerca de sus derechos.

La organización informa a todos los pacientes y a sus familiares de sus Derechos a través de la Carta de los Derechos Generales de los Pacientes CEMA-DO-RB-DP-02 ubicada en la sala de espera del área de admisión, área de urgencias, en cada una de las habitaciones de hospitalización y proyectada en las pantallas de las salas de espera.

Todo paciente que ingresa al área de hospitalización, se le entregará un tríptico con los Derechos de los pacientes CEMA-DO-ENF-POIH-16, los requisitos a cubrir como parte del proceso de atención hospitalaria, reglamento interno y los servicios con los que cuenta el hospital.

El paciente al ingresar al hospital, el personal del área de Admisión le indicará que pase al área de atención a clientes para la entrega del tríptico informativo y aclaración de cualquier duda y/o preguntas que llegue a

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS PACIENTES SOBRE SUS DERECHOS (PFR.5)

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PFR5-01
	Versión: 1.0	Página 4 de 14

tener.

NO. PROCESO	PROCESO	RESPONSABLE	EVIDENCIA DE PROCESO
1	Ingreso de paciente y familiares	Seguridad Admisión	
2	Proceso de Admisión	Admisión	
3	Entrega de información verbal y escrita de los Derechos del Paciente	Admisión (Horario nocturno) Atención a clientes	Tickets de servicio Trípticos CEMA-DO-ENF-POIH-16
4	El paciente o familiar tiene dudas y/o preguntas sobre sus derechos respecto a un servicio o procedimiento que le realizarán	Atención a clientes	
5	Solicitar apoyo del área correspondiente dependiendo de la duda que tenga el paciente	Atención a clientes	
6	Líder de área solicitado asiste con el paciente y familiares para la aclaración de dudas y preguntas	Atención a clientes Líder de Área correspondiente	
7	Evaluación y análisis del proceso de ejecución de los Derechos del paciente	Relaciones públicas	Encuesta de satisfacción CEMA-RG-DG-ES-01

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR 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**



PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS PACIENTES SOBRE SUS DERECHOS (PFR.5)

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PFR5-01
	Versión: 1.0	Página 5 de 14

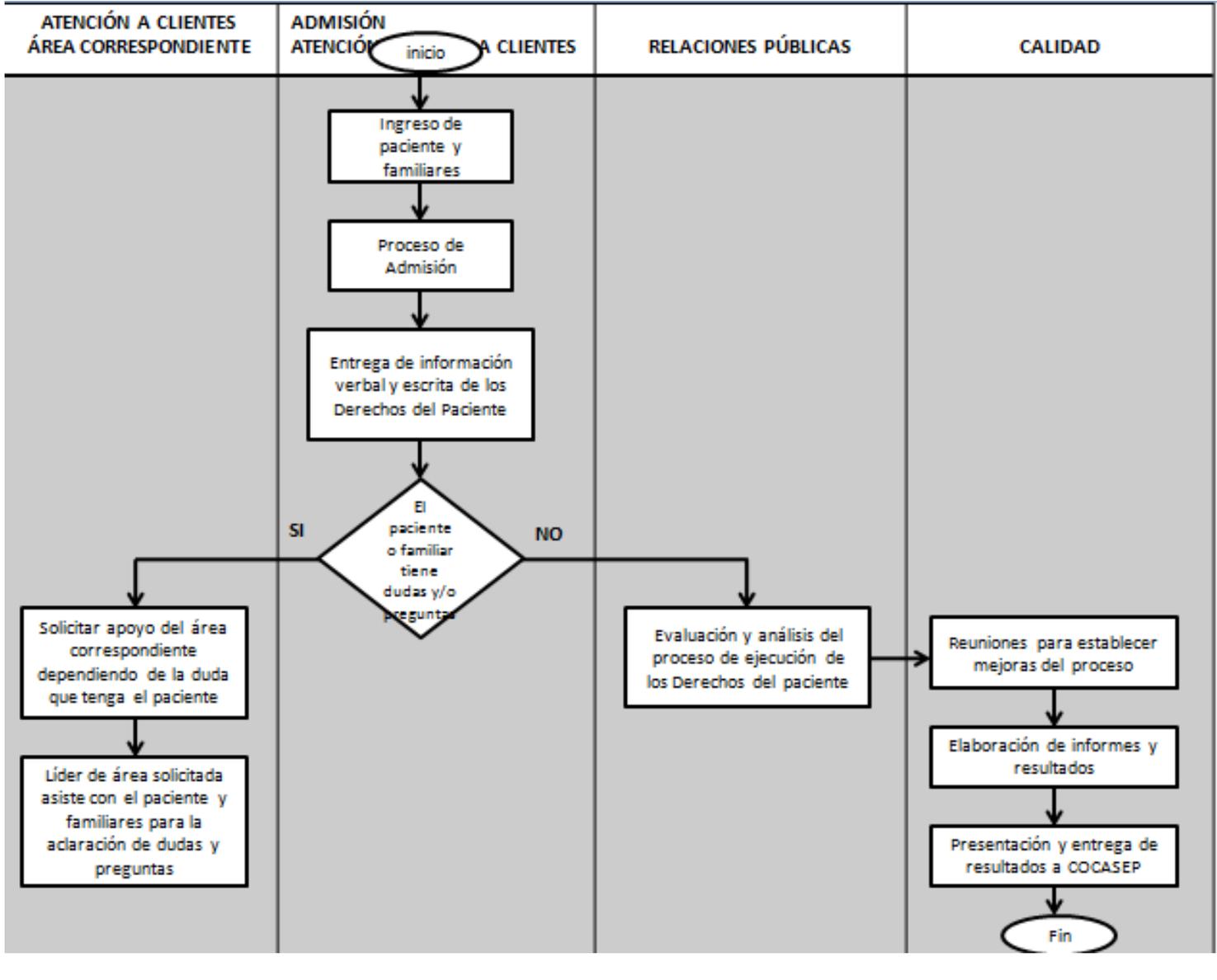
8	Reuniones para establecer mejoras del proceso	Calidad	Bitácora de acuerdos
9	Elaboración de informes y resultados	Calidad	Presentación Power Point
10	Presentación y entrega de resultados a COCASEP	Calidad	Presentación Power Point Bitácora de acuerdos

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS PACIENTES SOBRE SUS DERECHOS (PFR.5)

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PFR5-01
	Versión: 1.0	Página 6 de 14

11. Diagrama de flujo



Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS PACIENTES SOBRE SUS DERECHOS (PFR.5)

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PFR5-01
	Versión: 1.0	Página 7 de 14

12. Procedimiento para informar a los pacientes sobre sus derechos cuando la comunicación no resulta efectiva o adecuada.

El Personal de Atención a clientes le explicará a todos los pacientes sobre sus derechos, en caso de ser paciente menor de edad, adulto mayor, paciente psiquiátrico o tener discapacidad (auditiva, visual) o hablar otra lengua, se le Informará al familiar responsable sobre los Derechos del paciente y/o se le solicitará su apoyo para que le traduzca al paciente sus derechos.

NO. PROCESO	PROCESO	RESPONSABLE	EVIDENCIA DE PROCESO
1	Ingreso de paciente y familiares	Seguridad Admisión	
2	Proceso de Admisión	Admisión	
3	Entrega de información verbal y escrita de los Derechos del Paciente	Admisión (Horario nocturno) Atención a clientes	Tickets de servicio Trípticos CEMA-DO-ENF-POIH-16
4	Barreras de comunicación paciente menor de edad, adulto mayor, paciente psiquiátrico o tener una discapacidad (auditiva, visual) o hablar otra lengua	Atención a clientes Psicología	MANUAL DE PACIENTES VULNERABLES CEMA-PR-PS-APV-01

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



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



PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS PACIENTES SOBRE SUS DERECHOS (PFR.5)

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PFR5-01
	Versión: 1.0	Página 8 de 14

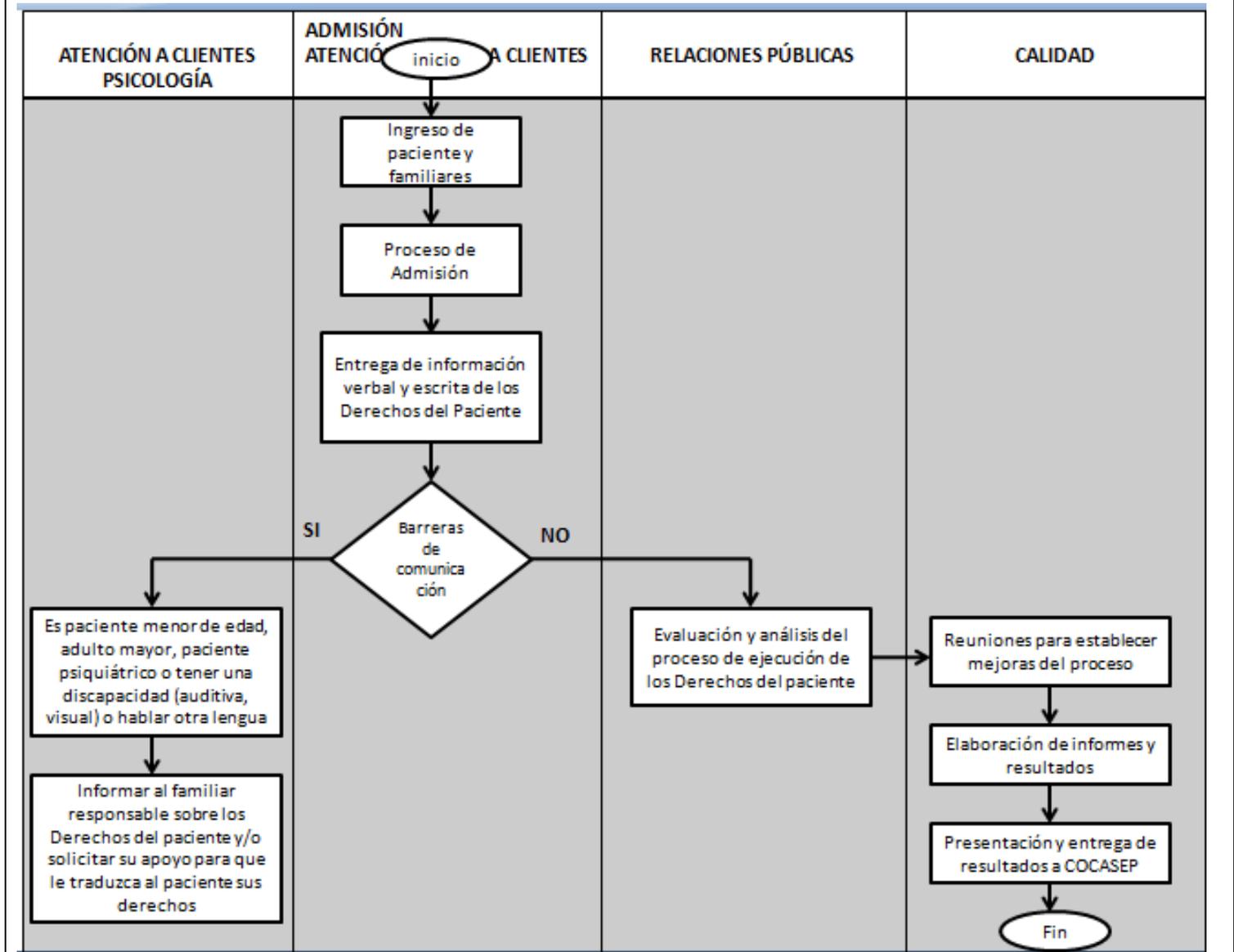
5	Informar al familiar responsable sobre los Derechos del paciente y/o solicitar su apoyo para que le traduzca al paciente sus derechos	Atención a clientes	
6	Evaluación y análisis del proceso de ejecución de los Derechos del paciente	Relaciones públicas	Encuesta de satisfacción CEMA-RG-DG-ES-01
7	Reuniones para establecer mejoras del proceso	Calidad	Bitácora de acuerdos
8	Elaboración de informes y resultados	Calidad	Presentación Power Point
9	Presentación y entrega de resultados a COCASEP	Calidad	Presentación Power Point Bitácora de acuerdos

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS PACIENTES SOBRE SUS DERECHOS (PFR.5)

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PFR5-01
	Versión: 1.0	Página 9 de 14

13. Diagrama de flujo



Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS PACIENTES SOBRE SUS DERECHOS (PFR.5)

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PFR5-01
	Versión: 1.0	Página 10 de 14

Medicina Preventiva

Higiene personal: La prevención de enfermedades, inicia desde nuestro aseo personal. Les recomendamos que al visitar a su paciente, se presenten con un aseo adecuado.

Lavado de manos: Antes de pasar a visitar al paciente realiza la desinfección de tus manos, esto evita infecciones cruzadas.

Donación de sangre: La donación de sangre es un requisito de suma importancia para pacientes hospitalizados.

Cartilla nacional de salud: Es un documento oficial y personal, para llevar el registro y control de las vacunas.



Atención Nutricional

La alimentación es parte importante durante el proceso de recuperación de los pacientes en el CEMA, es por ello, que se cuenta con un grupo de nutriólogos en diferentes áreas.

- **Nutriólogo de hospitalización:** Se encarga de pasar a visitar y revisar dietas por turno prescritas por el médico.
- **Nutriólogo de atención médica continua:** Se brinda orientación nutricional dando seguimiento a los pacientes que lo requieran por dieta especial.



CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA

Libramiento circuito de la Concepción Km.2 S/N. col. la Concepción C.P. 42162 municipio de San Agustín Tlaxiaca, Tlax.

01 771 7170410
Atención a clientes ext. 633
Admisión ext. 671 y 672
Seguros ext. 621 y 626
<http://cemaofficialmedicalcentre.com>

Centro de Excelencia Médica en Altura avalado por FIFA CEMA

CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA

"POIH"
Programa de Orientación al Ingreso Hospitalario



Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS PACIENTES SOBRE SUS DERECHOS (PFR.5)

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PFR5-01
	Versión: 1.0	Página 11 de 14

<p style="text-align: center;">¿Qué es POIH?</p> <p>Es el Programa de Introducción al Proceso Hospitalario (PIOH) dio inicio en 2017 y tiene como objetivo informar a los familiares de los pacientes que son hospitalizados, sobre los servicios que brinda el instituto y la atención que se le dará al paciente durante el tiempo que permanezca hospitalizado.</p> <p style="text-align: center;">Ingreso</p> <p>Durante su estancia, usted va a ser atendido por un equipo de profesionales cuyo objetivo es mejorar su estado de salud. Colabore con ellos siguiendo sus indicaciones</p> <p style="text-align: center;">Admisión y Seguros</p> <p>A los familiares se les orienta y asesora para que realicen las acciones y trámites administrativos para la atención médica de su paciente.</p> 	<p style="text-align: center;">Reglamento interno para visitas a pacientes hospitalizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quienes estén como acompañantes permanentes podrán hacer cambio de familiar a partir de las 08:00 hasta las 21:00 horas en que ingresará quien acompañará a su paciente en el transcurso de la noche. • Horario de visita es de lunes a domingo de 08:00 a 20:00 hrs. • No se permite el acceso a personas enfermas a visita • Familiares que ingresen a hospitalización deben ser mayores de edad. • No se permiten más de dos (02) visitantes a la vez en la habitación del paciente, el acceso a más de dos visitas será bajo previa autorización del médico tratante. • Si alguien presenta un comportamiento inapropiado o interfiere con la comodidad y cuidado de otros pacientes, visitantes o personal, se le pedirá respetuosamente se retire de las instalaciones. • No se permite fumar o tomar bebidas embriagantes dentro de las instalaciones • No se permite el paso con bolsas o bultos voluminosos, aparatos electrónicos, alimentos, cobijas o almohadas • Los artículos personales de empleados, pacientes y visitantes son responsabilidad exclusiva de sus propietarios, sin embargo el área de seguridad esta para apoyar e investigar cuando alguno de estos sea sustraído. 	<p style="text-align: center;">Derechos Generales de los Pacientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir atención médica adecuada. • Recibir trato digno y respetuoso. • Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz. • Decidir libremente sobre su atención. • Otorgar o no consentimiento válidamente informado. • Ser tratado con confidencialidad. • Contar con facilidades para obtener una segunda opinión . • Recibir atención médica en caso de urgencia. • Contar con un expediente clínico. • Ser atendido cuando se inconforme con la atención médica recibida. 
---	---	--

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS PACIENTES SOBRE SUS DERECHOS (PFR.5)

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PFR5-01
	Versión: 1.0	Página 12 de 14



Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS PACIENTES SOBRE SUS DERECHOS (PFR.5)

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PFR5-01
	Versión: 1.0	Página 13 de 14



Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



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



PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS PACIENTES SOBRE SUS DERECHOS (PFR.5)

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PFR5-01
	Versión: 1.0	Página 14 de 14

13. Resultado deseado / Entregables

La finalidad de realizar este procedimiento dentro de la organización es que todas las personas que asistan a realizarse un estudio médico o sean intervenidas quirúrgicamente y también a sus familiares, sean informados por el personal de la organización sobre los Derechos de los Pacientes, mismo procedimiento permite dar a conocer a todo el personal que labora en la organización cuales son los medios que se usan para la difusión de los Derechos de los Pacientes.

14. Indicador (es)

No.	TIPO	NOMBRE	ALGORITMO	OBJETIVO	FRECUENCIA DE REVISIÓN
1	PROCESO / RESULTADO		-----		

Este procedimiento no tiene indicador relacionado.

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA