



## **MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO HOSPITAL GENERAL “DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ”**

**SEPTIEMBRE 2018**

 	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"				<b>DIA</b>	<b>MES</b>

## INDICE

	HOJA
INTRODUCCIÓN.....	2
I.- OBJETIVO DEL MANUAL.....	3
II.- MARCO JURÍDICO.....	5
III.- DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE	
1. CITA MÉDICA TELEFÓNICA DE PRESCONSULTA EN EL HGEA .....	21
2. CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDAD EN EL HGEA .....	23
3. ATENCIÓN MÉDICA EN EL ÁREA DE URGENCIAS EN EL HGEA .....	27
4. HOSPITALIZACIÓN EN EL HGEA .....	31
5. REALIZACIÓN DE ESTUDIO SOCIECONÓMICO POR PARTE DEL HGEA .....	34

 	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"				<b>DIA</b>	<b>MES</b>

## INTRODUCCIÓN

El Hospital General "Dr. Manuel Gea González", es una Institución que tiene como misión, "Brindar servicios de salud centrados en el paciente, desarrollando programas médico-quirúrgicos enfocados a la prevención, tratamiento y rehabilitación, con ética, equidad, calidad y seguridad, formando talento humano de excelencia e innovando con investigación aplicada y fortaleciendo redes interinstitucionales en un marco de eficiencia y efectividad".

El Programa Sectorial de Salud 2013-2018, en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 establece seis objetivos asociados a las Metas Nacionales:

1. Consolidar las acciones de protección, promoción de la salud y prevención de enfermedades.
2. Asegurar el acceso efectivo a servicios de salud con calidad.
3. Reducir los riesgos que afectan la salud de la población en cualquier actividad de su vida.
4. Cerrar las brechas existentes en salud entre diferentes grupos sociales y regiones del país.
5. Asegurar la generación y el uso efectivo de los recursos en salud.
6. Avanzar en la construcción del Sistema Nacional de Salud Universal bajo la rectora de la Secretaría de Salud.

Para alcanzar dichos objetivos, se hace necesario contar con un instrumento que permita orientar al usuario sobre los servicios que se proporcionan, requisitos y horarios de atención. En este sentido, se elaboró el presente Manual de Trámites y Servicios al Público del Hospital General "Dr. Manuel Gea González".

El manual incluye: "Índice" del contenido para facilitar la localización de la información del trámite o servicio que se desee consultar, "Introducción", en ésta se hace breve mención al contenido del manual, "Marco Jurídico", se refiere al fundamento legal que faculta al Hospital General para su operación y "Descripción de los Servicios o Trámites", donde se especifica el nombre, el objetivo específico, los requisitos, la descripción, los nombres y teléfonos de los responsables y glosario de los términos técnicos de aplicación en el trámite o servicio.

La presente versión del Manual de Trámites y Servicios al Público del Hospital General "Dr. Manuel Gea González", se integra con 5 trámites, toda vez que se instrumentó una fusión de los servicios con objetivos comunes, para dar cumplimiento a las líneas de acción para la "Simplificación normativa y abstención regulatoria", Realizar acciones de promoción para el cumplimiento del indicador IMR.3" y Promover estrategias de mejora que contribuyan al desempeño institucional". El anterior manual se autorizó por la Dirección General de Programación y Presupuesto de la Secretaría de Salud.

La modificación del Manual se realiza con la finalidad de contar con norma interna actualizada, toda vez que se alineó con los trámites y servicios registrados en la Ventanilla Única Nacional, la cual contribuye al cumplimiento de las líneas de acción del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno en materia de mejora regulatoria.

	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b> HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	<b>AUTORIZACIÓN</b>			<b>HOJA No.</b>	
		<b>DIA</b>	<b>MES</b>		<b>AÑO</b>	<b>4</b>

## I.- OBJETIVO DEL MANUAL

Describir en forma ordenada, sistemática e integral los servicios y trámites que actualmente se otorgan en este hospital, permitiendo facilitar la consulta de la información, para orientar adecuadamente a los usuarios sobre los trámites a realizar para poder recibir dichos servicios con la oportunidad requerida.

 	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"				<b>DIA</b>	<b>MES</b>

## II. - MARCO JURÍDICO

**Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**

D.O.F. 05-II-1917.

Última Reforma D.O.F. 27-VIII-2018.

**LEYES**

**Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.**

D.O.F. 29-XII-1976.

Última reforma D.O.F. 15-VI-2018.

**Ley Federal de las Entidades Paraestatales.**

D.O.F. 14-V-1986.

Última reforma D.O.F. 15-VI-2018.

**Ley General de Salud.**

D.O.F. 7-II-1984.

Última reforma D.O.F. 12-VII-2018.

**Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.**

D.O.F. 4-V-2015.

**Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados.**

D.O.F. 26-I-2017.

**Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.**

D.O.F. 09-V-2016.

Última reforma D.O.F. 27-I-2017.

**Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.**

D.O.F. 18-VII-2016

**Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.**

D.O.F. 04-I-2000.

Última reforma D.O.F. 10-XI-2014.

**Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.**

D.O.F. 04-I-2000.

Última reforma D.O.F. 13-I-2016.

**Ley General de Responsabilidades Administrativas.**

D.O.F. 18-VII-2016.

**Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.**

D.O.F. 08-X-2003.

 	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"				<b>DIA</b>	<b>MES</b>

Última reforma D.O.F. 19-I-2018.

**Ley General de Bienes Nacionales.**

D.O.F. 20-V-2004.

Última reforma D.O.F. 19-I-2018.

**Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional Relativo al Ejercicio de las Profesiones en el Distrito Federal.**

D.O.F. 26-V-1945.

Última reforma D.O.F. 19-I-2018.

**Ley Federal del Trabajo.**

D.O.F. 01-IV-1970.

Última reforma D.O.F. 30-XI-2012.

**Ley Federal de Remuneraciones de los Servidores Públicos, Reglamentaria de los artículos 75 y 127 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**

D.O.F. 05-XI-2018.

**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. 22-VI-2018.

**Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.**

D.O.F. 04-IV-2013.

Última reforma D.O.F. 22-VI-2018.

**Ley de Coordinación Fiscal.**

D.O.F. 27-XII-1978.

Última reforma D.O.F. 30-I-2018.

**Ley del Impuesto al Valor Agregado.**

D.O.F. 29-XII-1978.

Última reforma D.O.F. 30-XI-2016.

**Ley Federal de Derechos.**

D.O.F. 31-XII-1981.

Última reforma D.O.F. 22-XII-2017.

**Ley de Planeación.**

D.O.F. 05-I-1983.

Última reforma D.O.F. 16-II-2018.

**Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.**

D.O.F. 04-XII-2014.

 	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"				<b>DIA</b>	<b>MES</b>

Última reforma D.O.F. 20-VI-2018.

**Ley General de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil.**

D.O.F. 24-IX-2011.

Última reforma D.O.F. 25-VI-2018.

**Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.**

D.O.F. 28-I-1988.

Última reforma D.O.F. 05-VI-2018.

**Ley de la Propiedad Industrial.**

D.O.F. 27-VI-1991.

Última reforma D.O.F. 18-V-2018.

**Ley General de Educación.**

D.O.F. 13-VII-1993.

Última reforma D.O.F. 19-I-2018.

**Ley General de Archivos.**

D.O.F. 15-VI-2018.

**Ley Federal de Procedimiento Administrativo.**

D.O.F. 04-VIII-1994.

Última reforma D.O.F. 18-V-2018.

**Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.**

D.O.F. 01-XII-2005.

Última reforma D.O.F. 27-I-2017.

**Ley Federal del Derecho de Autor.**

D.O.F. 24-XII-1996.

Última reforma D.O.F. 15-VI-2018.

**Ley Federal para el Control de Precursores Químicos, Productos Químicos Esenciales y Máquinas para elaborar cápsulas, tabletas y/o comprimidos.**

D.O.F. 26-XII-1997.

Última reforma D.O.F. 18-VII-2017.

**Ley General de Protección Civil.**

D.O.F. 06-VI-2012.

Última reforma D.O.F. 19-I-2018.

**Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.**

D.O.F. 19-VI-2016.

**Ley del Impuesto Sobre la Renta.**

 	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"				<b>DIA</b>	<b>MES</b>

D.O.F. 01-I-2002.  
Última reforma D.O.F. 30-XI-2016.

**Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.**  
D.O.F. 25-VI-2002.  
Última reforma D.O.F. 12-VII-2018.

**Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.**  
D.O.F. 11-VI-2003.  
Última reforma D.O.F. 21-VI-2018.

**Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.**  
D.O.F. 31-XII-2004.  
Última reforma D.O.F. 12-VI-2009.

**Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.**  
D.O.F. 30-V-2011.  
Última reforma D.O.F. 12-VII-2018.

**Ley de Ciencia y Tecnología.**  
D.O.F. 5-VI-2002.  
Última reforma D.O.F. 08-XII-2015.

**Ley Federal de los Derechos del Contribuyente.**  
D.O.F. 23-VI-2005.

**Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.**  
D.O.F. 30-III-2006.  
Última reforma D.O.F. 30-XII-2015.

**Ley de Ingresos de la Federación (del ejercicio fiscal que corresponda).**

**Ley de Firma Electrónica Avanzada.**  
D.O.F. 11-I-2012.

**Ley de Salud para el Distrito Federal.**  
G.O.D.F. 17-IX-2009.  
Última reforma G.O.D.F. 29-XII-2017.

**Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal.**  
Gaceta Oficial del D. F. 22-IV-2003.  
Última reforma Gaceta Oficial del D. F. 18-XI-2015.

**Ley de Protección a la Salud de los no Fumadores en el Distrito Federal.**  
Gaceta Oficial del D.F. 29-I-2004.  
Gaceta Oficial del D.F. 28-XI-2015.

 	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"				<b>DIA</b>	<b>MES</b>

## REGLAMENTOS

### **Reglamento del Código Fiscal de la Federación.**

D.O.F. 2-IV-2014.

### **Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Sanidad Internacional.**

D.O.F. 18-II-1985.

F.E. D.O.F. 10-VII-1985.

### **Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de la Disposición de Órganos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos.**

D.O.F. 20-II-1985.

F.E. D.O.F. 09-VII-1985.

Última Reforma en el D.O.F. 26-III-2014

### **Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.**

D.O.F. 14-V-1986.

Última Reforma D.O.F. 17-VII-2018.

### **Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud.**

D.O.F. 06-I-1987.

Última Reforma D.O.F. 02-IV-2014

### **Reglamento General de Seguridad Radiológica.**

D.O.F. 22-XI-1988.

Última reforma 23-VI-2006.

### **Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.**

D.O.F. 26-I-1990.

Última reforma D.O.F. 23-XI-2010.

### **Reglamento del Artículo 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, para el cobro de fianzas otorgadas a favor de la Federación, del Distrito Federal, de los Estados y de los Municipios, distintas de las garantizan obligaciones fiscales a cargo de terceros.**

D.O.F. 15-I-1991.

### **Reglamento de la Ley de la Propiedad Industrial.**

D. O. F. 23-XI-1994.

Última reforma D.O.F. 16-XII-2016.

### **Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo.**

D.O.F. 21-I-1997.

Aclaración: D.O.F. 21-I-1997.

 	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"				<b>DIA</b>	<b>MES</b>

**Reglamento de Insumos para la Salud.**

D.O.F. 04-II-1998.

Última reforma D.O.F. 14-III-2014.

**Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor.**

D.O.F. 22-V-1998.

Última reforma D.O.F. 14-IX-2005.

**Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios.**

D.O.F. 09-VIII-1999.

Última reforma D.O.F. 12-II-2016.

**Reglamento de la Ley Federal para el Control de Precursores Químicos, Productos Químicos Esenciales y Máquinas para elaborar cápsulas, tabletas y/o comprimidos.**

D.O.F. 15-IX-1999.

**Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Publicidad.**

D.O.F. 04-V-2000.

Última reforma D.O.F. 14-II-2014.

**Reglamento Interno del Consejo Nacional de Trasplantes.**

D.O.F. 29-V-2000.

**Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.**

D.O.F. 28-VII-2010.

**Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.**

D.O.F. 28-VII-2010.

**Reglamento Interior del Consejo de Salubridad General.**

D.O.F. 11-XII-2009.

**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 D.O.F. 25-VII-2006.

**Reglamento Interior de la Comisión Interinstitucional del Cuadro Básico y Catálogo de Insumos del Sector Salud.**

D.O.F. 27-V-2003.

Última reforma 08-III-2016.

**Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.**

D.O.F. 11-VI-2003.

 	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"				<b>DIA</b>	<b>MES</b>

**Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.**

D. O. F. 17-X-2003.

Última reforma D.O.F. 06-V-2016.

**Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado.**

D.O.F. 04-XII-2006.

Última Reforma D.O.F. 25-IX-2014

**Reglamento de la Ley Federal de Archivos.**

D.O.F. 13-V-2014.

**Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.**

D.O.F. 19-I-2004.

Fe de erratas 28-I-2004.

Última Reforma D.O.F. 07-II-2018.

**Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud.**

D.O.F. 05-IV-2004.

Última reforma 17-XII-2014.

**Reglamento Interior de la Comisión para definir tratamientos y medicamentos asociados a enfermedades que ocasionan gastos catastróficos.**

D.O.F. 12-IX-2005.

**Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.**

D.O.F. 28-VI-2006.

Última reforma D.O.F. 30-III-2016.

**Reglamento de la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.**

D.O.F. 30-XI-2006.

Última Reforma D.O.F. 31-X-2014.

**Reglamento del Sistema Nacional de Investigadores.**

D.O.F. 21-III-2008.

Última Reforma D.O.F. 16-II-2018.

**CÓDIGOS**

**Código de Comercio.**

D.O.F. 19-IX-1889.

Última reforma D.O.F. 28-III-2018

**Código Civil Federal.**

D.O.F. 26-V-1928.

Última reforma D.O.F. 09-III-2018.

 	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"				<b>DIA</b>	<b>MES</b>

**Código Penal Federal.**

D.O.F. 14-VIII-1931.

Última reforma D.O.F. 05-XI-2018.

**Código Nacional de Procedimientos Penales.**

D.O.F. 05-III-2014.

Última reforma D.O.F. 25-VI-2018.

**Código Federal de Procedimientos Civiles.**

D.O.F. 24-II-1943.

Última reforma D.O.F. 09-IV-2012.

**Código Fiscal de la Federación.**

D.O.F. 31-XII-1981.

Última reforma D.O.F. 25-06-2018

**DECRETOS**

**Decreto por el que se crea el Hospital General "Doctor Manuel Gea González".**

D.O.F. 22-VIII-1988.

**Decreto del Hospital General "Dr. Manuel Gea González".**

D.O.F. 22-VIII-1988.

**Presupuesto de Egresos de la Federación (del ejercicio fiscal que corresponda).**

**NORMAS OFICIALES MEXICANAS**

**Norma Oficial Mexicana NOM-233-SSA1-2003, que establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos de atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud.**

D.O.F. 15-IX-2004.

**Norma Oficial Mexicana NOM-001-SSA3-2012, Educación en salud. Para la organización y funcionamiento de residencias médicas.**

D.O.F. 04-I-2013.

**Norma Oficial Mexicana NOM-047-SSA2-2015, Para la atención a la salud del Grupo Etario de 10 a 19 años de edad.**

D.O.F. 12-VIII-2015.

Aclaración del 18-IX-2015.

**Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA2-1993, de los servicios de planificación familiar.**

 	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"				<b>DIA</b>	<b>MES</b>

D.O.F. 30-V-1994.  
Última Reforma D.O.F. 21-I-2004.

**Norma Oficial Mexicana NOM-007-SSA2-2016, para la atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio, y de la persona recién nacida.**  
D.O.F. 07-IV-2016.

**Norma Oficial Mexicana NOM-253-SSA1-2012, Para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos.**  
D.O.F. 26-X-2012.  
Última Modificación D.O.F. 18-IX-2015.

**Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-2015, Para la prevención y control de enfermedades bucales.**  
D.O.F. 23-XI-2016

**Norma Oficial Mexicana NOM-010-SSA2-2010, para la prevención y control de la infección por virus de la Inmunodeficiencia Humana.**  
D.O.F. 10-XI-2010.

**Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico.**  
D.O.F. 15-X-2012

**Norma Oficial Mexicana NOM-007-NUCL-2014, Requerimientos de seguridad radiológica que deben ser observados en los implantes permanentes de material radiactivo con fines terapéuticos a seres humanos.**  
D.O.F. 10-III-2015

**Norma Oficial Mexicana NOM-032-SSA2-2014, Para la vigilancia epidemiológica, promoción, prevención y control de las enfermedades transmitidas por vectores.**  
D.O.F. 16-IV-2015.

**Norma Oficial Mexicana NOM-017-SSA2-2012, Para la vigilancia epidemiológica.**  
D.O.F. 19-II-2013.

**Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2010, que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.**  
D.O.F. 16-VIII-2010.

**Norma Oficial Mexicana NOM-034-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud. Atención médica prehospitalaria.**  
D.O.F. 23-IX-2014.

**Norma Oficial Mexicana NOM-034-SSA2-2013, para la Prevención y Control de los defectos al nacimiento.**

 	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"				<b>DIA</b>	<b>MES</b>

D.O.F. 24-VI-2014.

**Norma Oficial Mexicana NOM-234-SSA1-2003, Utilización de campos clínicos para ciclos clínicos e internado de pregrado.**

D.O.F. 06-I-2005.

**Norma Oficial Mexicana NOM-073-SSA1-2015, estabilidad de fármacos y medicamentos, así como de remedios herbolarios.**

D.O.F. 07-VI-2016

**Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Sistemas de información de registro electrónico para la salud. Intercambio de información en salud.**

D.O.F. 30-XI-2012.

**Norma Oficial Mexicana NOM-035-SSA3-2012, En materia de información en salud.**

D.O.F. 30-XI-2012.

**Norma Oficial Mexicana NOM-012-SSA3-2012, Que establece los criterios para la ejecución de proyectos de investigación para la salud en seres humanos.**

D.O.F. 04-I-2013.

**Norma Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012, Que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada.**

D.O.F. 08-I-2013.

**Norma Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2012, Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.**

D.O.F. 22-I-2013

**Norma Oficial Mexicana NOM-019-SSA3-2013, Para la práctica de enfermería en el Sistema Nacional de Salud.**

D.O.F. 02-IX-2013

**Norma Oficial Mexicana NOM-030-SSA3-2013, Que establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud.**

D.O.F. 12-IX-2013

**Norma Oficial Mexicana NOM-025-SSA3-2013, Para la organización y funcionamiento de las unidades de cuidados intensivos.**

D.O.F. 17-IX-2013

**Norma Oficial Mexicana NOM-006-SSA2-2013, Para la prevención y control de la tuberculosis.**

D.O.F. 13-XI-2013

 	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>		<b>AUTORIZACIÓN</b>		<b>HOJA No.</b>	
	HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"		<b>DIA</b>			<b>MES</b>
					15	

**Procedimiento alternativo autorizado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para la Norma Oficial Mexicana NOM-010-STPS-1999, Condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se manejen, transporten, procesen o almacenen sustancias químicas capaces de generar contaminación en el medio ambiente laboral.**

D.O.F. 04-III-2016.

**OTROS ORDENAMIENTOS Y DISPOSICIONES**

**Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.**

D.O.F. 20-V-2013.

**Programa Sectorial de Salud 2013-2018.**

D.O.F. 12-XII-2013.

**Manuales Administrativos de Aplicación General: Adquisiciones del Sector Público, Auditoría, Control Interno, Obra Pública, Recursos Financieros, Recursos Humanos, Recursos Materiales, Tecnologías de Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información, Archivos y Gobierno Abierto.**

D.O.F. 03-II-2016, D.O.F. 16-VI-2011, D.O.F. 03-XI-2016, D.O.F. 03-II-2016, D.O.F. 16-V-2016, D.O.F. 06-IV-2016, D.O.F. 05-IV-2016, D.O.F. 04-II-2016, y D.O.F. 15-V-2017.

**Lineamientos de eficiencia energética para la Administración Pública Federal.**

D.O.F. 13-VIII-2012.

**Protocolo de Actividades para la Implementación de Acciones de Eficiencia Energética en Inmuebles, Flotas vehiculares e Instalaciones de la Administración Pública Federal.**

D.O.F. 13-I-2012.

**Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.**

D.O.F. 20-VIII-2015.

**Lineamientos Generales para la Administración de almacenes de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.**

D.O.F. 11-XI-2004.

**Lineamientos en materia de clasificación y desclasificación de información relacionado a operaciones fiduciarias y bancarias, así como al cumplimiento de obligaciones fiscales realizadas con recursos públicos federales por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.**

D.O.F. 22-XII-2004.

 	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"				<b>DIA</b>	<b>MES</b>

**Oficio circular por el que se establecen los procedimientos para el informe, dictamen, notificación o constancia de registro de los ingresos excedentes obtenidos durante el ejercicio para las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como por los poderes legislativo y judicial y los órganos constitucionales autónomos.**

D.O.F. 24-II-2009.

**Lineamientos para la afiliación, operación, integración del padrón nacional de beneficiarios y determinación de la cuota familiar del Sistema de Protección Social en Salud.**

D.O.F. 15-IV-2005.

Últimas Modificaciones 27-VI-2006.

**Norma para la capacitación de los servidores públicos, así como su anexo.**

D.O.F. 02-V-2005.

**Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos que regulan la disposición contenida en el artículo 38 de la Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas, relativa a la propuesta que resulte económicamente más conveniente para el Estado.**

D.O.F. 13-X-2005.

**Acuerdo por el que se prorroga la vigencia del diverso por el que se establecen los Lineamientos que regulan la disposición contenida en el Art. 38 de la Ley de Obras Públicas y Servicio relacionados con las mismas relativa a la propuesta que resulte económicamente más conveniente para el Estado publicado el 13 de octubre de 2005.**

D.O.F. 12-IV-2006.

**Resolución del H. Consejo de los Representantes de la Comisión Nacional de Salarios Mínimos, que fija los salarios mínimos generales y profesionales vigentes de cada ejercicio fiscal.**

**Lineamientos relativos a los dictámenes de los programas y proyectos de inversión a cargo de las dependencias y entidades de la Administración pública Federal.**

D.O.F. 18-III-2008.

**Resolución Miscelánea Fiscal del ejercicio fiscal que corresponda.**

**Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.**

D.O.F. 30-I-2013.

**Índice Nacional de Precios al Consumidor (publicación quincenal).**

**Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública.**

D.O.F. 12/02/2016

 	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"				<b>DIA</b>	<b>MES</b>

**Acuerdo mediante el cual se aprueban los Lineamientos que establecen el procedimiento para la atención de solicitudes de ampliación del periodo de reserva por parte del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.**

D.O.F. 15/02/2017

**Acuerdo mediante el cual el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, aprueba el padrón de sujetos obligados del ámbito federal, en términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.**

D.O.F. 04/05/2016

**Lineamientos para el impulso, conformación, organización y funcionamiento de los mecanismos de participación ciudadana en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.**

D.O.F. 11/08/2017

**Acuerdo por el que se instruye la constitución, almacenamiento y administración, de una reserva estratégica de insumos para la salud y equipo médico.**

D.O.F. 31/07/2013

**Acuerdo mediante el cual se expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.**

D.O.F. 14/02/2018

**Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.**

D.O.F. 30/01/2013

**Disposiciones Generales a que se sujetarán las garantías otorgadas a favor del Gobierno Federal para el cumplimiento de obligaciones distintas de las fiscales que constituyan las dependencias y entidades en los actos y contratos que celebren.**

D.O.F. 08/09/2015

**Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.**

D.O.F. 09/08/2010

Última Reforma D.O.F. 03/02/2016

**Acuerdo por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones.**

D.O.F. 20/08/2015

Última Reforma D.O.F. 28/02/2017

**Acuerdo mediante el cual se aprueban los Lineamientos que establecen los parámetros, modalidades y procedimientos para la portabilidad de datos personales.**

D.O.F. 12/02/2018

 	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"				<b>DIA</b>	<b>MES</b>

**Acuerdo mediante el cual se aprueban los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.**

D.O.F. 26/01/2018

**Cuadros Básicos de Medicamentos e Insumos para la salud:**

- Cuadro Básico y Catálogo de Medicamentos.
- Cuadro Básico y Catálogo de Instrumental y Equipo Médico.
- Cuadro Básico y Catálogo de Instrumental y Equipo Médico (Tomo I, II y su Anexo Sets Quirúrgicos)
- Cuadro Básico y Catálogo de Material de Curación: Tomo I Material de Curación y Tomo II Osteosíntesis y Endoprótesis.
- Cuadro Básico y Catálogo de Osteosíntesis y Endoprótesis.
- Cuadro Básico y Catálogo de Material de Curación.
- Cuadro Básico y Catálogo de Medicamentos Homeopáticos.

**NORMATIVIDAD INTERNA DEL HOSPITAL**

**Estatuto Orgánico del Hospital General "Dr. Manuel Gea González".**

Autorizado en la Segunda Sesión Ordinaria de la H. Junta de Gobierno del Hospital, celebrada el día 29 de junio de 2017.

**Condiciones Generales de Trabajo del Hospital General "Dr. Manuel Gea González".**

Nº RS/66/65 Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje, enero 2015.

**Reglamento de la Comisión Mixta de Escalafón para los Trabajadores de Base del Hospital General "Dr. Manuel Gea González".**

Nº RS/66/65 Sexto Cuaderno Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje.

**Manual de Trámites y Servicios al Público del Hospital General "Dr. Manuel Gea González".**

Autorizado por la H. Junta de Gobierno en la Cuarta Sesión Ordinaria, celebrada el 01 de diciembre de 2011.

**Manual de Organización Específico del Hospital General Dr. Manuel Gea González.**

Autorizado por la H. Junta de Gobierno en la Tercera Sesión Ordinaria, celebrada el 19 de septiembre de 2012.

**Políticas, Bases y Lineamientos Generales para la aceptación, recepción y registro de donaciones en especie que reciba el Hospital General "Dr. Manuel Gea González".**

Aprobadas en la Cuarta Sesión Ordinaria 2008 de la H. Junta de Gobierno del Hospital.

**Normas, criterios, políticas y bases para la celebración de actos jurídicos mediante los cuales se podrá otorgar el uso o enajenación de espacios físicos no hospitalarios en el Hospital General "Dr. Manuel Gea González".**

Aprobadas el 8 de diciembre de 2008 por la H. Junta de Gobierno del Hospital.

 	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"				<b>DIA</b>	<b>MES</b>

**Bases Generales para el Registro, Afectación, Disposición Final y Baja de Bienes Muebles del Hospital General "Dr. Manuel Gea González".**

Aprobadas en la Primera Sesión Ordinaria de la H. Junta de Gobierno del Hospital General "Dr. Manuel Gea González", celebrada el 19 de abril de 2005, actualizadas en la Segunda Sesión Ordinaria de 2014, de fecha 19 de noviembre de 2014.

**Disposiciones Generales para Celebrar Contratos Plurianuales de Obras Públicas, Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Hospital General Dr. Manuel Gea González,**

Aprobadas en la Tercera Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno del Hospital General Dr. Manuel Gea González, celebrada el día 9 de septiembre de 2008.

**Manual de Integración y Funcionamiento del Comité Interno para el Uso Eficiente de la Energía del Hospital General "Dr. Manuel Gea González".**

Aprobado el 21 de junio de 2010, en la Segunda Sesión Ordinaria del Comité.

Última modificación: 31 de enero de 2017.

**Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Hospital General "Dr. Manuel Gea González".**

Aprobadas el 15 de junio de 2011, en la Segunda Sesión Ordinaria de la H. Junta de Gobierno del Hospital.

Última Modificación: 29 de marzo de 2016.

**Manual de Integración y funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Hospital General "Dr. Manuel Gea González".**

Aprobado por el Comité de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios en su Décima Sesión Ordinaria del 20 de octubre de 2010.

**Manual de Integración y Funcionamiento del Subcomité Revisor de Convocatorias a Licitación Pública y de Invitación a Cuando Menos Tres Personas del Hospital General "Dr. Manuel Gea González".**

Aprobado el 23 de abril de 2012 por el Comité.

**Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas del Hospital General "Dr. Manuel Gea González".**

Aprobadas el 19 de septiembre de 2012, por la H. Junta de Gobierno del Hospital.

**Manual de Integración y funcionamiento del Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas del Hospital General "Dr. Manuel Gea González".**

Aprobado en la Primera Sesión Ordinaria del Comité el 30 de enero 2014.

**Políticas generales para el funcionamiento de las Jefaturas de División y de Departamento del Hospital General Dr. Manuel Gea González.**

Autorizado por la H. Junta de Gobierno en la Cuarta Sesión Ordinaria, celebrada el 17 de diciembre de 2012.

 	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"				<b>DIA</b>	<b>MES</b>

**Reglas de Propiedad Intelectual del Hospital General Doctor Manuel Gea González**

D.O.F. 22 de octubre de 2016

Última Reforma: D.O.F. 16 de mayo de 2017.

**Políticas de Transferencia de Tecnología del Hospital General Doctor Manuel Gea González**

D.O.F. 22 de noviembre de 2016

**Código de Conducta del Hospital General Dr. Manuel Gea González.**

Aprobado en la Tercera Sesión Ordinaria del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Hospital General Dr. Manuel Gea González, el día 29 de junio de 2016.

Última modificación: 27 de marzo de 2018.

	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b> HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	<b>ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO:</b> ÁREA DE INFORMES (JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS) ÁREA DE CALL CENTER				<b>DÍA</b>	<b>MES</b>

**1. CITA MÉDICA TELEFÓNICA DE PRECONSULTA EN EL HGEA.**

	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b> HOSPITAL GENERAL “DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ”		<b>AUTORIZACIÓN</b>		<b>HOJA No.</b>	
	<b>ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO:</b> JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS		<b>DÍA</b>		<b>MES</b>	<b>AÑO</b>

## OBJETIVO ESPECÍFICO

Informar y orientar de manera adecuada y oportuna al público en general sobre la Cita Médica Telefónica que brinda el hospital a fin de facilitar el trámite, así como informar de manera clara, veraz y oportuna para evitar al usuario largas filas o pérdida de tiempo.

## REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

- Contar con Hoja de Referencia del Centro de Salud, Hospital Regional y/o Instituto Nacional de Salud.
- Llamar a los teléfonos 4000-5700 de la Ciudad de México y Área Metropolitana, (55) 4000 5700 del Interior de la República.

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

- Llamar a los teléfonos 4000-5700 de la Ciudad de México y Área Metropolitana, (55) 4000 5700 del Interior de la República en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.
- De acuerdo con los lugares en la agenda y especialidad de referencia (Preconsulta General (Neurología, Reumatología, Endocrinología y Cardiología), Ortopedia, Urología, Oftalmología y Otorrinolaringología), se asigna cita y pide al paciente anote la fecha y hora.
- Proporciona la indicación de pago en el banco Santander en la cuenta número 65502582146 por \$115.00 pesos mexicanos.
- Indica al paciente escuchar la grabación sobre el listado de documentos que debe traer para su consulta de especialidad.

## LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLE DEL SERVICIO:

Área: Call Center Cita Médica Telefónica

Responsable del Servicio: Lic. Claudia Angulo Calderón. - Jefa de Departamento de Relaciones Públicas. Tel. 4000-3000 Ext. 6204

## GLOSARIO DE TÉRMINOS.

**CALL CENTER:** Noción de la lengua inglesa que puede traducirse como centro de llamadas. Se trata de la oficina donde un grupo de personas específicamente entrenadas se encarga de brindar algún tipo de atención o servicio telefónico

**INFORMAR:** Dar informes sobre asuntos concretos

**ORIENTAR:** Dirigir alguien su interés, su conducta o sus acciones hacia un objetivo determinado

	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b> HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"			<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>	
	<b>ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO:</b> DIVISIÓN DE CONSULTA EXTERNA			<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>

## 2. CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDAD EN EL HGEA.

	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b> HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"		<b>AUTORIZACIÓN</b>		<b>HOJA No.</b>	
	<b>ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO:</b> DIVISIÓN DE CONSULTA EXTERNA		<b>DÍA</b>		<b>MES</b>	<b>AÑO</b>

## OBJETIVO ESPECÍFICO

Otorgar consulta externa de primera vez a todos los usuarios que lo soliciten, de acuerdo a las especialidades con las que cuenta el hospital y dar la continuidad a la atención médica subsecuente requerida por el paciente.

## REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Consulta Externa de primera vez:

- Una vez que el paciente cuente con cita de Call Center, debe presentarse en el Área de Informes y Registro de Pacientes 20 minutos antes de la hora de su consulta con la siguiente documentación:
  - Hoja de referencia de Centro de Salud, Instituto Nacional de Salud, Hospital Regional u otra Institución de Salud.
  - Identificación oficial VIGENTE con fotografía (credencial IFE, pasaporte, cartilla de servicio militar nacional, cédula profesional o INAPAM) o copia fotostática de Acta de Nacimiento.
  - Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 2 meses (teléfono, agua, predial, estado de cuenta bancario o de cable) o constancia de domicilio expedida por la Delegación o Municipio correspondiente.
  - Comprobante Único de Registro de Población (CURP), en caso de no estar registrado (a) deberá entregar copia de la constancia de no registro.
  - Comprobante de pago por concepto de consulta de primera vez y en caso de ser necesario apertura de expediente. ...
- En caso de menores de edad:
  - Copia de Acta de Nacimiento o constancia de alumbramiento.
  - Identificación oficial del padre, madre o tutor.
  - Comprobante de domicilio.
  - Comprobante de pago por concepto de consulta de primera vez y en caso de ser necesario apertura de expediente clínico. El médico determinará si requiere apertura de expediente, ser referido a otro hospital o proporcionará tratamiento médico.

Cita subsecuente:

- Presentar carnet de citas y formato de registro de consulta para programación de cita.
- Pago de la cuota de recuperación.
- Presentarse 30 minutos antes de la hora registrada en el carnet de citas, para entregar éste en el consultorio.

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

Consulta Externa de Primera Vez:

- El área de informes ubicada en la Torre de Especialidades, verifica que el paciente tenga cita, registra los datos generales del paciente en el sistema de cómputo, e indica al paciente acuda al consultorio correspondiente, donde le llamará para su valoración.

	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b> HOSPITAL GENERAL “DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ”				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	<b>ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO:</b> DIVISIÓN DE CONSULTA EXTERNA				<b>DÍA</b>	<b>MES</b>

- El médico especialista realiza la valoración del paciente, según su consideración autoriza la apertura de expediente; en caso contrario, envía al paciente al centro de salud cercano a su domicilio, previa explicación para seguimiento y tratamiento. Con la autorización de apertura de expediente, el paciente y/o familiar acude al área de informes para terminar la captura de datos generales y ser ingresados al sistema de cómputo e indica pasar a Trabajo Social.
- El paciente y/o familiar acude al área de Trabajo Social para solicitar cita para la asignación de la clasificación socio-económica.
- La trabajadora social realiza entrevista con el paciente y/o familiar, elabora estudio socioeconómico con base a datos generales: ingresos, egresos de alimentación e integración familiar, ocupación, alimentación, vivienda, lugar de residencia y el estado de salud familiar.
- La trabajadora social determina la clasificación socioeconómica del paciente, de acuerdo al puntaje obtenido en el estudio aplicado.
- Entrega al paciente y/o familiar carnet con clasificación correspondiente.
- El paciente se presenta con su carnet en la recepción del servicio en donde la recepcionista le programará la cita para la elaboración de la Historia Clínica.
- El día de la cita, se presentará el paciente en la recepción del servicio, con el carnet de citas, el pago de la consulta y el pase de referencia y lo entregará a la recepcionista, quien indicará el número del consultorio de la especialidad correspondiente en el que será atendido el paciente.
- El médico especialista del consultorio correspondiente llamará al paciente para elaborar la historia clínica.
- Concluida la historia clínica, el paciente pasa al módulo de servicio para que la secretaria agende en el sistema de cómputo la cita subsecuente.
- El paciente acude a la cita programada y recibe la atención médica solicitada.
- El médico, en caso de ser necesario, solicitará estudios de laboratorio y/o gabinete.

**Cita Subsecuente:**

- Comprobante de pago por concepto de consulta subsecuente en banco correspondiente.
- El paciente se presenta en la recepción del servicio en la fecha programada, 30 minutos antes de la hora registrada con carnet y recibo de pago.
- El paciente será llamado en el consultorio correspondiente para su atención.
- El médico recibe al paciente, revisa expediente y estudios de laboratorio y/o gabinete e inicia tratamiento y seguimiento al padecimiento o inicia trámites para intervención quirúrgica.
- De considerarlo conveniente el médico elabora solicitud de interconsulta para que el paciente sea visto de forma integral.

Se presenta al servicio Interconsultado para agendar cita.

**LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO:**

Área: División de Consulta Externa

	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b> HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"		<b>AUTORIZACIÓN</b>		<b>HOJA No.</b>	
	<b>ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO:</b> DIVISIÓN DE CONSULTA EXTERNA		<b>DÍA</b>		<b>MES</b>	<b>AÑO</b>

Responsable del Servicio: Dr. Juan Carlos Palomo Pérez- Jefe de la División de Consulta Externa. Tel. 4000-3000 Ext. 1116

### **GLOSARIO DE TERMINOS:**

**CARNET DE CITAS:** Documento que identifica al usuario de los servicios del hospital; en él se programan las citas para otorgar los servicios médicos.

**CONSULTA EXTERNA:** Área médica integrada por diferentes especialidades médicas y quirúrgicas cuyas funciones son de selección de pacientes ambulatorios cuyas patologías requieren atención médica de segundo y tercer nivel; el tratamiento de las mismas de acuerdo a la especialidad de que se trate hasta lograr su solución o determinar internamiento para tratamiento médico y/o quirúrgico.

**EXPEDIENTE CLÍNICO:** Conjunto de documentos con que se identifica al paciente y todos los eventos que se llevan a cabo relacionados con la atención de su patología, desde que se presenta el paciente al hospital hasta la solución de la misma.

**HISTORIA CLÍNICA:** Documento oficial en donde se tienen registrados todos los antecedentes y enfermedades que ha tenido el paciente y sus familiares directos.

**INTERCONSULTA:** Solicitud realizada por la especialidad tratante a otra especialidad cuando el estado del paciente así lo requiere. Al ser realizada la interconsulta se valora la necesidad del paciente de ser atendido en forma simultánea por las dos especialidades, o se dan indicaciones de manejo por las dos especialidades, o se dan indicaciones de manejo para la especialidad tratante.

**PASE DE REFERENCIA:** Documento con el cual es referido un paciente de cualquier Institución del Sector Salud para su atención en este hospital, que incluye un resumen médico de su enfermedad.

**PASE DE CONTRARREFERENCIA:** Documento que contiene un resumen médico del especialista que lo vio en el hospital y que será entregado a su médico familiar en el centro de salud cercano a su domicilio.

	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b> HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	<b>ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO:</b> DIVISIONES DE URGENCIAS				<b>DÍA</b>	<b>MES</b>

### 3. ATENCIÓN MÉDICA EN EL ÁREA DE URGENCIAS EN EL HGEA.

	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b> HOSPITAL GENERAL “DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ”				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	<b>ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO:</b> DIVISIONES DE URGENCIAS				<b>DÍA</b>	<b>MES</b>

## OBJETIVO ESPECIFICO.

Proporcionar atención inmediata a aquellos pacientes con patologías agudas que pongan en peligro su vida o la función de algún órgano, así como el manejo intensivo a pacientes severamente enfermos con patologías agudas, para recibir el manejo inicial hasta que se estabilice la condición que ameritó su ingreso.

## REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Ingreso de pacientes al Área de Urgencias:

- El Servicio de Urgencias otorga atención médica las 24 horas del día, los 365 días del año, a cualquier persona independientemente de la zona donde viva y que acuda con una Urgencia REAL.
- Se atenderá a todo paciente que acuda con una Urgencias Clase I, II, y III según la OMS son susceptibles de ser atendidos en el área de Urgencias.
- Su internamiento dependerá de la disponibilidad de camas.
- Si se hospitaliza en el área de observación, personal del Área de Trabajo Social le realizará una valoración socio-económica y posteriormente le hará entrega de un pase de 24 horas.
- Solicitud por escrito de Inter-consulta a la Jefatura del Departamento o bien al Médico adscrito en turno, con un resumen clínico del caso para Internamiento en Terapia Intensiva.
- Se requiere la presencia de un familiar responsable las 24 horas mientras el paciente permanezca en el Servicio de Urgencias.

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

Ingreso del paciente al Área de Urgencias:

- Valoración inicial del paciente por el médico adscrito para clasificar la urgencia y determinar la prioridad.
- Si al ser valorado en forma inicial se considera que el paciente tiene una URGENCIA SENTIDA es enviado, previa información, a su centro de salud, o bien a otra institución.
- Si se clasifica como una URGENCIA REAL clase I el paciente es atendido de inmediato sin más trámites.
- Si se clasifica como una URGENCIA REAL clase II o III en la cual no está en peligro inmediato ni mediato su vida o la función de algún órgano, pero requiere de ser atendido, se elabora su hoja de atención médica y es enviado a cubrir la cuota de recuperación de la consulta. Una vez que ha cubierto el requisito anterior espera turno para recibir la consulta a la brevedad posible.
- Después de proporcionar la consulta, el médico adscrito determina si el paciente requiere de estudios complementarios de laboratorio y gabinete para establecer o confirmar la sospecha clínica.

	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b> HOSPITAL GENERAL “DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ”				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	<b>ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO:</b> DIVISIONES DE URGENCIAS				<b>DÍA</b>	<b>MES</b>

- Si el paciente requiere de estudios de laboratorio, se elabora la requisición correspondiente, se envía al familiar a cubrir la cuota de recuperación y se toman las muestras sanguíneas para enviarse al laboratorio.
- Si el paciente requiere de estudios de gabinete, se elabora la solicitud correspondiente, se solicita la autorización por el departamento de radiología; se envía al familiar a cubrir la cuota de recuperación y se toma el estudio solicitado.
- Una vez que se obtienen los resultados de los estudios, el paciente es revalorado por el médico adscrito de urgencias y se determina la conducta a seguir de acuerdo a cada caso en particular decidiendo lo siguiente:
  - Ingreso al área de observación de urgencias: Adultos, Pediatría o Gineco-Obstetricia según sea el caso.
- Si el paciente es ingresado al área de observación de urgencias, los familiares son enviados a la oficina de admisión hospitalaria para la elaboración de la hoja de ingreso.
- Los familiares son enviados a Trabajo Social para la elaboración de estudio socio-económico.
- Se les instruye a familiares en relación al reglamento interno del área de urgencias y se le otorga pase de 24 horas para una persona.

**Ingreso de pacientes a la Unidad de Terapia Intensiva.**

- Una vez que el paciente es valorado y aceptado por el Departamento de Terapia Intensiva, el Médico adscrito de Terapia Intensiva informa del ingreso a la Jefe de Enfermeras del departamento.
- Posteriormente se establece la comunicación entre la Jefe de enfermeras del servicio interconsultado y el Jefe de Terapia Intensiva para asignar número de cama. (Si el paciente es ingresado por el área de urgencias, el familiar deberá realizar trámites a partir del paso f)
- Una vez que el paciente es ingresado a la unidad, la Jefe de enfermeras orienta a familiares en relación a pases de visita, reglamento de la unidad y trámites posteriores a seguir.
- El familiar es enviado a Trabajo Social para nota de ingreso y orientación a familiares, en caso de no contar con carnet, se le expide y se entrega.

**LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLE DEL SERVICIO:**

Área: Subdirección de Urgencias y Medicina

Responsable del Servicio: Dr. José Jesús Acevedo Mariles. – Subdirector de Urgencias y Medicina Tel. 4000-3000 Ext. 6254

**GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**ALTA:** Es el trámite de egreso del paciente hospitalizado en el que interviene Trabajo Social, quien verifica que el familiar haya cubierto en su totalidad la cuota de recuperación, sella el recibo de pago de NO ADEUDO y elabora una nota en el estudio socioeconómico.

	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b> HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	<b>ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO:</b> DIVISIONES DE URGENCIAS				<b>DÍA</b>	<b>MES</b>

**HOJA DE REFERENCIA:** Documento con el cual es referido un paciente de cualquier Institución del Sector Salud para su atención en este hospital, que incluye un resumen médico de su enfermedad.

**HOJA DE CONTRARREFERENCIA:** Documento que contiene un resumen médico del especialista que lo vio en el hospital y que será entregado a su médico familiar en el centro de salud cercano a su domicilio.

**TERAPIA INTENSIVA:** Área médica en la que previa valoración del médico adscrito se internan pacientes graves.

**URGENCIA REAL CLASE I.-** La que requiere atención urgente y prioritaria en situaciones que ponen al paciente en peligro inmediato de muerte.

**URGENCIA REAL CLASE II.-** En la que el paciente se encuentra sin peligro de muerte inmediata, pero portador de un padecimiento capaz de llevarlo a esa situación en corto plazo.

**URGENCIA REAL CLASE III.-** En la que el paciente no se encuentra en peligro inmediato de muerte, sin patología que condiciones esto en un momento dado, pero que requiere atención urgente (pacientes obstétricas).

	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b> HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"			<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>	
	<b>ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO:</b> DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN HOSPITALARIA Y ARCHIVO CLÍNICO			<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>

#### 4. HOSPITALIZACIÓN EN EL HGEA.

	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b> HOSPITAL GENERAL “DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ”				<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>
	<b>ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO:</b> DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN HOSPITALARIA Y ARCHIVO CLÍNICO				<b>DÍA</b>	<b>MES</b>

## OBJETIVO ESPECÍFICO

Efectuar en forma ordenada y expedita los pasos para el internamiento de los pacientes a las áreas de hospitalización, así como garantizar que la intervención quirúrgica se realice en forma oportuna y que cuente con los recursos humanos, materiales y tecnológicos para su realización, que den los mejores resultados para el paciente.

## REQUISITOS PARA EL INTERNAMIENTO

- Valoración pre-anestésica.
- Confirmación de intervención quirúrgica y de fecha de internamiento por el médico tratante.
- Asignación del grupo de cirugía por el médico tratante.
- Solicitud del costo de la intervención quirúrgica y pago de la misma en caja.
- Presentación en la oficina de admisión el día y hora del internamiento.
- Consentimiento de internamiento firmado por el paciente y dos testigos.
- Carnet vigente y recibo de pago, en cirugía programada.
- Presentación de 2 donadores.

## DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE Y SERVICIO

- El médico tratante decide que el paciente requiere una intervención quirúrgica y programa la valoración pre-anestésica y entrega formato para pago de cirugía.
- El paciente efectúa el pago de la intervención quirúrgica en caja.
- El paciente deberá presentarse en el consultorio de Anestesiología en la consulta externa, a la hora y día señalado en su carnet, para que el médico anesthesiólogo realice una valoración y determine si el paciente se puede someter a cirugía.
- El paciente regresa con médico tratante para asignación de fecha de internamiento y cirugía.
- El paciente acude a la oficina de Admisión, a la hora indicada, en donde la recepcionista llena el Consentimiento de internamiento y asigna el número de cama, así como entregar al familiar un folleto en donde se indican los artículos de aseo personal que deberá traer y el reglamento de visita familiar.
- El paciente y dos testigos firman el consentimiento de internamiento (en caso de menor de edad o incapacitado física o mentalmente, dicho consentimiento lo firmarán los padres, tutor o persona mayor de edad que acompañe al paciente).
- El paciente acude a Trabajo Social para del ingreso del Paciente, así como de sus pertenencias
- La trabajadora social registra el ingreso y elabora la nota correspondiente.
- La recepcionista de la oficina de Admisión, entrega a los pacientes con la enfermera encargada de cada piso de hospitalización.

	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b> HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"		<b>AUTORIZACIÓN</b>		<b>HOJA No.</b>	
	<b>ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO:</b> DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN HOSPITALARIA Y ARCHIVO CLÍNICO		<b>DÍA</b>		<b>MES</b>	<b>AÑO</b>

### LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLE DEL SERVICIO:

Área: Departamento de Admisión y Archivo Clínico.  
 Responsable del Servicio: Arq. Salvador Vélez Gutiérrez. - Jefe del Departamento de Admisión y Archivo Clínico.  
 Tel. 4000-000 Ext. 6719

### GLOSARIO DE TÉRMINOS

**ANESTESIOLOGÍA:** Especialidad que se encarga del estudio y control del dolor.

**BANCO DE SANGRE:** Área hospitalaria en donde se colecta la sangre de los donadores que acuden a la Institución, de acuerdo a las normas establecidas en el Centro Nacional de la Transfusión Sanguínea quien se encarga de vigilar la calidad adecuada de la sangre que posteriormente será distribuida a las diferentes instituciones.

**CIRUGÍA GENERAL:** Especialidad que efectúa operaciones de distintas áreas del organismo para corregir alteraciones.

**PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA:** Método administrativo que se lleva a cabo para pacientes ambulatorios que acuden a Consulta Externa y para quienes la solución de su patología es quirúrgica pero no de urgencia.

**VALORACIÓN PRE-ANESTÉSICA:** Es el estudio médico clínico que se realiza a todo paciente que será sometido a un acto anestésico-quirúrgico.

**VALORACIÓN PREQUIRÚRGICA:** Consulta médica para valorar el estado de salud del paciente antes de la cirugía que se le vaya a practicar.

	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b> HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"			<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>HOJA No.</b>	
	<b>ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO:</b> DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL			<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>

**5. REALIZACIÓN DE ESTUDIO SOCIECONÓMICO POR PARTE DEL HGEA.**

 	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>					
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b> HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"		<b>AUTORIZACIÓN</b>		<b>HOJA No.</b>  <b>35</b>	
	<b>ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO:</b> DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL		<b>DÍA</b>			<b>MES</b>

<b>USUARIOS:</b>	<b>COMPROBANTE A OBTENER</b>
Pacientes que soliciten nivel socioeconómico.	Carnet

<b>REQUISITOS</b>
<p>Presentarse en Trabajo Social con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de apertura de expediente.</li> <li>• Hoja de referencia (vigencia de dos meses).</li> <li>• Identificación oficial VIGENTE con fotografía (credencial IFE, pasaporte, cartilla de servicio militar nacional, cédula profesional o INAPAM) o copia fotostática de Acta de Nacimiento.</li> <li>• Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 2 meses (teléfono, agua, predial, estado de cuenta bancario o de cable) o constancia de domicilio expedida por la Delegación o Municipio correspondiente.</li> <li>• Comprobante Único de Registro de Población (CURP), en caso de no estar registrado (a) deberá entregar copia de la constancia de no registro.</li> <li>• Comprobante de pago por concepto de consulta.</li> </ul> <p>En caso de menores de edad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de apertura de expediente.</li> <li>• Hoja de referencia (vigencia de dos meses).</li> <li>• Copia de Acta de Nacimiento o constancia de alumbramiento.</li> <li>• Identificación oficial del padre, madre o tutor.</li> <li>• Comprobante de domicilio.</li> <li>• Comprobante de pago por concepto de consulta.</li> </ul> <p>En caso de pacientes de Urgencias Hospitalizados – Adultos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación oficial VIGENTE con fotografía (credencial IFE, pasaporte, cartilla de servicio militar nacional, cédula profesional o INAPAM) o copia fotostática de Acta de Nacimiento.</li> <li>• Comprobante Único de Registro de Población (CURP), en caso de no estar registrado (a) deberá entregar copia de la constancia de no registro.</li> <li>• Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 2 meses (teléfono, agua, predial, estado de cuenta bancario o de cable) o constancia de domicilio expedida por la Delegación o Municipio correspondiente.</li> </ul> <p>En caso de pacientes de Urgencias Hospitalizados –Menores de edad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de Acta de Nacimiento o constancia de alumbramiento.</li> <li>• Identificación oficial del padre, madre o tutor.</li> <li>• Comprobante Único de Registro de Población (CURP), en caso de no estar registrado (a) deberá entregar copia de la constancia de no registro.</li> <li>• Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 2 meses (teléfono, agua, predial, estado de cuenta bancario o de cable) o constancia de domicilio expedida por la Delegación o Municipio correspondiente.</li> </ul>

<b>DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentarse en Trabajo Social en un horario de 8:00 a 13:00 horas.</li> </ul>

	<b>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</b>				
	<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b> HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"		<b>AUTORIZACIÓN</b>		<b>HOJA No.</b>
<b>ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO:</b> DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL		<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	<b>36</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar los documentos solicitados para realización de estudio socioeconómico.</li> <li>• Establecer los criterios generales y la metodología para la clasificación socioeconómica de pacientes para poder fijar las cuotas de recuperación.</li> <li>• Realización de Estudio Socioeconómico para determinación del nivel socioeconómico del usuario</li> <li>• Entrega de carnet a paciente con nivel socioeconómico.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DEL SERVICIO</b>
Responsable del Servicio: Lic. Araceli Rosas Gutiérrez. – Jefa del Departamento de Trabajo Social Tel. 4000-000 Ext. 1107

<b>DOMICILIO Y UBICACIÓN</b>	<b>HORARIO DE ATENCIÓN - TELÉFONO</b>	<b>COSTO</b>
Calzada de Tlalpan 4800 Col. Sección XVI, Tlalpan	De 8:00 a 13:00 horas (55) 4000-3000 Ext. 1107 Interior de la Republica (55) 4000 3000	Gratuito