

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO. Clave: U300-CG-MP-02	
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	0



SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE
QUERÉTARO - SESEQ

Fecha de Emisión: Noviembre 2013

Fecha Actualización:
Enero 2014

Revisión: 1

Índice

1	Introducción	3
2	Antecedentes	6
3	Objetivo general	8
4	Objetivos específicos	8
5	Alcance	9
6	Base Jurídica	10
7	Elementos del Sistema de Referencia y Contrarreferencia.	14
8	Políticas	16
8.1	Políticas Generales	16
8.2	Políticas de operación para “Cero Rechazo”	19
9	Responsabilidades	22
10	Procedimientos	30
10.1	Procedimiento para atención de pacientes en Unidades Médicas de primer nivel que requieren referencia para interconsulta en el Segundo Nivel de atención. U300-CG-MP-02-P01	31
10.2	Procedimiento para atención de pacientes en Unidades Médicas de primer nivel que requieren referencia a segundo nivel para atención de urgencia. U300-CG-MP-02-P02	33
10.3	Procedimiento para la atención en el servicio de Consulta Externa Hospitalaria. Clave U500/DSMH/P01.	37
10.4	Procedimiento para la atención en el servicio de Urgencias Hospitalarias de paciente referido de Unidad de primer nivel de atención. U300-CG-MP-02-P03	41
10.5	Procedimiento para el seguimiento de la Contrarreferencia de pacientes de un segundo nivel de atención a unidades de primer nivel de atención. U300-CG-MP-02-P04	44

Emitido por:
Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Aprobado por:
Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

Clave:
U300-CG-MP-02

1

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013																									
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1																								
<table><tr><td>11.</td><td>Procedimiento o documentos relacionados</td><td>47</td></tr><tr><td>12</td><td>Evaluación del Sistema de Referencia y Contrarreferencia</td><td>48</td></tr><tr><td>13</td><td>Formatos y anexos</td><td>49</td></tr><tr><td>14</td><td>Directorio de Red de Servicios</td><td>54</td></tr><tr><td>15</td><td>Glosario</td><td>55</td></tr><tr><td>16</td><td>Bibliografía</td><td>60</td></tr><tr><td>17</td><td>Autorización.</td><td>62</td></tr><tr><td>18</td><td>Directorio de participantes.</td><td>64</td></tr></table>				11.	Procedimiento o documentos relacionados	47	12	Evaluación del Sistema de Referencia y Contrarreferencia	48	13	Formatos y anexos	49	14	Directorio de Red de Servicios	54	15	Glosario	55	16	Bibliografía	60	17	Autorización.	62	18	Directorio de participantes.	64
11.	Procedimiento o documentos relacionados	47																									
12	Evaluación del Sistema de Referencia y Contrarreferencia	48																									
13	Formatos y anexos	49																									
14	Directorio de Red de Servicios	54																									
15	Glosario	55																									
16	Bibliografía	60																									
17	Autorización.	62																									
18	Directorio de participantes.	64																									
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.		Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02																								
			2																								

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
1. Introducción Las condiciones actuales del Sistema Nacional de Salud, sus esquemas operativos y la creciente demanda de servicios de salud de calidad a lo largo y ancho de nuestro país, dificultan el poder responder efectivamente a las necesidades presentes y futuras de la población, viéndose claramente reflejado en la operación fragmentada en el sector, el uso ineficiente de recursos y la saturación de los servicios afectan la oportunidad y calidad de la atención, impidiendo el acceso efectivo con calidad. El <i>Plan Nacional de Desarrollo 2013- 2018</i> marca las metas nacionales en materia de salud, donde la salud es considerada como una condición indispensable para el bienestar de las personas, un componente fundamental del capital humano para desarrollar todo su potencial a lo largo de la vida y un derecho constitucional, plasmado en el artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. La salud impulsa al México Próspero que queremos, al reducir la carga económica por enfermedades e incrementar la productividad laboral, promueve a un México con Educación de Calidad al favorecer el capital educativo mejorando el desempeño escolar, acerca a un México en Paz al hacer frente a las adicciones, la violencia de género y cualquier tipo de violencia, contribuye al México Incluyente para atender las diferencias innecesarias e injustas a la población, y consolida un México con Responsabilidad Global, el cual promueve los compromisos internacionales como país y como parte de la Organización Mundial de Salud, por lo que la salud es fundamental para contribuir al cumplimiento de las Metas Nacionales trazadas por la presente administración. Dentro del <i>Programa Sectorial de Salud 2013- 2018</i>, queda trazada la ruta que habremos de seguir en los próximos años donde quedan plasmados los objetivos, estrategias y líneas de acción a las que se les deberá hacer frente y tendremos que actuar con diferentes intervenciones a fin de contribuir a su cumplimiento, siendo estas:			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	3

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
* Incrementar acciones de protección, promoción de la salud y prevención de enfermedades; * Asegurar el acceso efectivo a servicios de salud de calidad * Reducir los riesgos que afectan la salud de la población en cualquier actividad de su vida. * Cerrar las brechas existentes en salud entre diferentes grupos sociales y regiones del país. * Asegurar la generación y el uso efectivo de los recursos en salud. * Avanzar en la construcción de un Sistema Nacional de Salud Universal bajo la rectoría de la Secretaría de Salud, siendo en este sentido el cimentar las bases con el fortalecimiento de la rectoría de la Secretaría de Salud como responsable de asegurar la coordinación efectiva que se requiere del sistema en conjunto. Teniendo en cuenta en cada uno de los objetivos que la salud es una condición indispensable para el bienestar de las personas y uno de los componentes esenciales del capital humano para desarrollar todo su potencial a lo largo de la vida, por lo mismo es necesario que el Sistema de Salud funcione adecuadamente respondiendo a las necesidades y a las expectativas de la población, mejorando su salud, reduciendo las inequidades, previendo de acceso efectivo a los servicios con calidad y mejorando la eficiencia en el uso de los recursos, a fin de contribuir a la mejora y la eficiencia de los servicios de salud. Es por esto que en la actualidad, se requiere que el Sistema Nacional de Salud Universal a construir tenga un enfoque preventivo, sea un modelo de atención más homogéneo, tenga una operación integrada y una mayor coordinación entre las distintas instituciones de salud, de tal forma que permita crear políticas públicas con un enfoque multidisciplinario e intersectorial creando sinergias con otras dependencias y potenciando los efectos positivos en salud. Por todo lo anterior resulta indispensable y necesario fortalecer, actualizar y adaptar a las necesidades actuales del Estado, el Sistema de Referencia y Contrarreferencia, el cual fue creado dentro del <i>Programa de Reforma del Sector Salud 1995-2000</i>, dentro del Modelo de Atención a la Salud para Población Abierta (MASPA), como una necesidad para la Operación de los servicios, siendo el Sistema de Referencia y Contrarreferencia “el enlace entre los establecimientos			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	4

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
de atención médica de los diferentes niveles de atención que conforman la red de servicios”, con el propósito de brindar a los usuarios atención médica integral y oportuna en las unidades que, conforme al padecimiento del paciente y la capacidad resolutive del establecimiento que resulten más convenientes”, de tal forma que permitan el acceso efectivo con calidad a los servicios médicos. Por todo lo anterior, se realizan modificaciones y se establecen las políticas y lineamientos para el funcionamiento del Sistema de Referencia y Contrarreferencia en el presente Manual, donde quedan establecidos los procedimientos que deberán ser observados en todas las unidades pertenecientes a Servicios de Salud del Estado de Querétaro y que intervengan dentro del Sistema, a fin de contribuir a los objetivos planteados por la administración en beneficio de la población.			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	5



SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE
QUERÉTARO - SESEQ

Fecha de Emisión: Noviembre 2013

Fecha Actualización:
Enero 2014

Revisión: 1

2. Antecedentes

En México con el fin de mejorar la coordinación y enlace de las Unidades y establecimientos de atención médica del Sector, en la Secretaría de Salud, las acciones en salud fueron encaminadas hacia el escalonamiento de los servicios por niveles de atención, definiéndose los campos funcionales y recursos necesarios de cada nivel de atención, con la finalidad de racionalizar y optimizar los servicios de salud.

Dentro del *Modelo de Atención a la Salud para Población Abierta* de 1985, se planteó el estructurar un Sistema de Referencia y Contrarreferencia de pacientes, de tal manera que funcionara como enlace e integrara la prestación de los servicios por niveles de atención sustentado esto, en el *Manual para la Referencia y Contrarreferencia de pacientes y envío de muestras y especímenes* (1988).

Como apoyo a la instrumentación del sistema, y debido a los problemas de coordinación y funcionamiento detectados entre los diferentes niveles de atención, en 1994 se establecieron mecanismos facilitadores que permitieran cumplir con características fundamentales como son: la integralidad, coordinación, información y capacitación, pretendiendo obtener un funcionamiento idóneo para la consolidación del sistema.

Pese a estos lineamientos, mecanismos y normatividad existente, la operación de la Referencia y Contrarreferencia continuó presentando problemas tales como: la inadecuada coordinación entre los diferentes niveles de atención, las referencias mal fundamentadas, las insuficientes contrarreferencias, la deficiente información y orientación al paciente, el desconocimiento de los mecanismos facilitadores del sistema a nivel estatal, jurisdiccional y operativo, así como la falta de seguimiento oportuno de los casos.

Debido a estas problemáticas, el Programa de Reforma del Sector Salud 1995-2000, con el Modelo de Atención a la Salud para Población Abierta (MASPA), se determinó que para la operación de los era necesario generar todo un **Sistema de Referencia y Contrarreferencia**, reiterando la necesidad de operarlo de forma adecuada.

Emitido por:
Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Aprobado por:
Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

Clave:
U300-CG-MP-02

6

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
Al día de hoy, el Sistema de Referencia y Contrarreferencia, sigue funcionando como enlace entre los diferentes niveles de atención y es considerado como una estrategia primordial dentro de las líneas de acción del Sector Salud que requiere fortalecerse, teniendo como objetivo general el mejorar las condiciones de salud de la población, asegurando la igualdad y oportunidad en la atención, al cumplir con las referencias adecuadas de pacientes a un segundo o tercer nivel de atención, dando servicios con la calidad y seguridad necesaria, garantizando así que el paciente será debida y oportunamente atendido por el nivel de especialización que requiera para asegurar su salud. Debido a lo anterior, resulta obligatorio y de aplicación general a todas los establecimientos de atención médica de los diferentes niveles de atención de Servicios de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ) y personal adscrito a las mismas que intervenga en el Sistema de Referencia y Contrarreferencia perteneciente a Servicios de Salud del Estado de Querétaro como parte del Sistema del Salud del Estado de Querétaro y del Sistema Nacional de Salud.			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	7



SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE
QUERÉTARO - SESEQ

Fecha de Emisión: Noviembre 2013

Fecha Actualización:
Enero 2014

Revisión: 1

3. Objetivo general

Establecer políticas, responsabilidades, lineamientos y procedimientos prácticos de operación y participación responsable, para la coordinación entre los Órganos y Organismos estatales, municipales, Organismos no Gubernamentales y población en general, que permitan mejorar la atención de la salud a la población en situaciones de vulnerabilidad, de tal forma que garanticen el acceso efectivo a los servicios de salud en los establecimientos de atención médica, favoreciendo así la atención médica oportuna, integral y de calidad mediante el adecuado y ágil flujo de pacientes entre los diferentes niveles de atención del Sistema de Referencia y Contrarreferencia en unidades pertenecientes a Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

4. Objetivos específicos

- 4.1 Promover la coordinación entre los diferentes órganos y organismos del Sector Salud en el Estado de Querétaro con los diferentes establecimientos de atención médica pertenecientes a Servicios de Salud del Estado de Querétaro.
- 4.2 Homologar los mecanismos de operación del Sistema de Referencia y Contrarreferencia entre las diferentes unidades de atención médica pertenecientes a Servicios de Salud del Estado de Querétaro.
- 4.3 Reducir el tiempo de espera a los pacientes que solicitan atención médica de urgencia.
- 4.4 Evitar la duplicidad de acciones en la atención médica y/o recursos para la salud dentro de los establecimientos de atención médica de los diferentes niveles de atención, a fin de asegurar el uso efectivo de los recursos en salud.
- 4.5 Disminuir el gasto en el manejo a pacientes que requieran de atención médica oportuna de especialidad, evitando así, complicaciones

Emitido por:
Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Aprobado por:
Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

Clave:
U300-CG-MP-02

8

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
posteriores al padecimiento y reduciendo los riesgos que afectan la salud de la población en cualquier actividad de su vida. 4.6 Evitar desplazamientos innecesarios de los pacientes, que generan la insatisfacción del usuario, tanto interno como externo, cerrando las brechas existentes en salud entre los diferentes grupos sociales y regiones. 5. Alcance El presente manual constituye un instrumento administrativo de carácter general y aplicación obligatoria para todas las unidades administrativas y establecimientos de atención médica, así como al personal adscrito a las mismas que interviene en cada uno de los procedimientos y acciones que se realizan dentro del Sistema de Referencia y Contrarreferencia. Es de observancia general para las unidades de primer y segundo nivel de atención pertenecientes a Servicios de Salud del Estado de Querétaro, con el fin de mejorar y elevar la calidad de los servicios de salud.			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	9

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1

6. Base jurídica

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 4º párrafo III.

“Toda persona tiene el derecho a la Protección de la Salud, la ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las Entidades Federativas en materia de salubridad general.”

- Ley General de Salud, título tercero, capítulo 1º Art. 26

“Para la organización y administración de los servicios de salud, se definirán criterios de distribución de universos de usuarios, regionalización y escalonamiento de los servicios, así como de universalización de cobertura”.

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Querétaro.
- Ley de Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro.
- Reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestación de servicios de atención médica Art. 16, 48, 72, 73, 74 y 75.

“La Atención Médica será otorgada conforme a un escalonamiento de los servicios de acuerdo a la clasificación del modelo que la Secretaría determine”.

“Los usuarios tendrán derecho a obtener prestaciones de salud oportunas y de calidad idónea y a recibir atención profesional y éticamente responsable, así como trato respetuoso y digno de los profesionales, técnicos y auxiliares”.

“Se entiende por urgencia, todo problema médico-quirúrgico agudo, que ponga en peligro la vida, un órgano o una función y que requiera atención inmediata”.

“El responsable del servicio de urgencias del establecimiento, está obligado a tomar las medidas necesarias que aseguren la valoración médica del usuario y el tratamiento completo de la urgencia o la estabilización de sus condiciones generales para que pueda ser transferido”.

Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	10
---	---	-------------------------	----

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
<i>“Cuando los recursos del establecimiento no permitan la resolución definitiva del problema se deberá transferir al usuario a otra institución del sector, que asegure su tratamiento y que estará obligada a recibirlo”.</i> <i>“El traslado se llevará a cabo con recursos propios de la unidad que hace el envío bajo la responsabilidad de su encargado y conforme a las normas respectivas de no contarse con los medios de transporte adecuados, se utilizarán los de la institución receptora”.</i> • Acuerdo No. 79, relativo a la aplicación, instrumentación y actualización del Manual para la Referencia y Contrarreferencia de Pacientes y envío de muestras y especímenes. D.O.F 5 DE SEPT. DE 1988. <i>“El Manual de Referencia y Contrarreferencia de pacientes es un instrumento elaborado por la Secretaría de Salud, con la participación de las instituciones del Sector que atienden a población abierta, con el propósito de que en sus tres niveles de atención se cuente con un documento normativo que facilite la atención de los pacientes que acuden a solicitar servicios”.</i> <i>“Este Manual es de observancia obligatoria para las unidades de atención médica de la Secretaría de Salud”.</i> • Reglamento interior de SESEQ, publicado en la “Sombra de Arteaga” el 11 de mayo del 2007. Artículo 2, fracción I, III <i>“I.- Contrarreferencia: Al paciente que es enviado por la unidad hospitalaria de regreso a su unidad médica, después de haberle brindado atención, diagnóstico o tratamiento”.</i> <i>“III.- Referencia: Deberá entenderse cuando el paciente es enviado a una unidad hospitalaria”.</i> Capítulo III, artículo 11, fracción VIII, <i>“La Coordinación General, quien tendrá las siguientes facultades no delegables:</i> <i>VIII.- Instrumentar los sistemas y procedimientos que permitan la mejora aplicación de los recursos”.</i> Capítulo V, artículo 15, fracción VIII,			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	11

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
De las facultades de los Directores: <i>“VII.- Formular e implementar, de conformidad con las normas y lineamientos establecidos, los manuales de organización, de sistemas y procedimientos de trabajo que se requieran para el eficiente y eficaz ejercicio de sus atribuciones”;</i> Capítulo VI artículo 16 fracción II, artículo 17 fracción III, De las direcciones y sus competencias específicas. Es competencia de la Dirección de Servicios de Salud: <i>“II.- Participar en la planeación y el establecimiento de la regionalización de los servicios de salud por niveles de atención, de acuerdo a las circunstancias y recursos del estado, propiciando la referencia y contrarreferencia de pacientes”;</i> Es competencia de la Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios:” <i>III.- Ejecutar e impulsar la coordinación con las instituciones de los sectores público, social y privado que se requieran en la prestación de servicios médicos”;</i> Artículo 23 fracción IV, Para el ejercicio de sus atribuciones, SESEQ contará con las Jurisdicciones Sanitarias que establezca el Coordinador General con aprobación de la Junta de gobierno de conformidad con el acuerdo que expida al efecto, cada una de las cuales estará a cargo de una Dirección Jurisdiccional con las siguientes competencias: <i>IV.- Promover el sistema de referencia y contrarreferencia de pacientes, de acuerdo al modelo de atención a la salud de la población abierta;</i> Artículo 24 fracción IV, Para el ejercicio de sus atribuciones, SESEQ contará con los hospitales que establezca el Coordinador General con aprobación de la Junta de Gobierno de conformidad con el acuerdo que expida al efecto, cada uno de los cuales estará a cargo de una Dirección de hospital que tendrá las siguientes Competencias: <i>IV.- Transferir a los pacientes de una unidad médica a otra de conformidad con el sistema de referencia y contrarreferencia, y al modelo de atención a la salud de la población abierta;</i>			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	12

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
• Manual de Organización de SESEQ. Autorizado • Norma Oficial Mexicana NOM-206-SSA1-2002, Regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos de atención médica. • Norma Oficial Mexicana NOM 004-SSA3-2012 Del expediente clínico. <i>5.1 Los prestadores de servicios de atención médica de los establecimientos de carácter público, social y privado, estarán obligados a integrar y conservar el expediente clínico, los establecimientos serán solidariamente responsables respecto del cumplimiento de esta obligación, por parte del personal que preste sus servicios en los mismos, independientemente de la forma en que fuere contratado dicho personal.</i> • Norma Oficial Mexicana NOM-020-SSA2-1994, para la prestación de servicios de atención medica en unidades móviles tipo ambulancia. • Norma Oficial Mexicana NOM-040-SSA2-2004, En materia de información en salud. • 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.			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.		Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02
			13



SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE
QUERÉTARO - SESEQ

Fecha de Emisión: Noviembre 2013

Fecha Actualización:
Enero 2014

Revisión: 1

7. Elementos del Sistema de Referencia y Contrarreferencia.

El Sistema de Referencia y Contrarreferencia cuenta con elementos o herramientas que pretenden apoyar y facilitar al personal operativo en el envío de pacientes de una unidad de atención médica a otra de acuerdo a niveles de atención, simplificando los pasos administrativos y contribuyendo a un mejor funcionamiento del sistema.

7.1 El Grupo de Trabajo para el Sistema de Referencia y Contrarreferencia:

Se define como el grupo técnico que cumple las funciones de analizar los problemas detectados en el Sistema de Referencia y Contrarreferencia, identificando las causas que los originan, implementando acciones que hagan funcionar el sistema en forma adecuada y corrigiendo en su caso en el nivel correspondiente.

Este grupo deberá estar constituido por: el Coordinador General de SESEQ, el Director de Servicios de Salud, el Director de Servicios Médicos Hospitalarios, el Jefe de Departamento de Trabajo Social, los Directores de Hospitales, Directores Jurisdiccionales y Responsables del Sistema de Referencia y Contrarreferencia en las Unidades Administrativas y Unidades de Atención Médica.

7.2 El Directorio de Red de Servicios de Salud:

Todas las unidades de atención médica de primer y segundo nivel de atención, deberán contar con un directorio regionalizado de las unidades pertenecientes a la red de servicios de acuerdo al ámbito de influencia, para que el personal de salud pueda referir al paciente a la unidad que resuelva su problema, dependiendo del caso que presente.

El directorio contendrá: el nombre de la Unidad de atención médica, domicilio, número telefónico, los servicios que brinda y el horario de éstos.

Emitido por:
Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Aprobado por:
Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

Clave:
U300-CG-MP-02

14

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
Este directorio será generado desde nivel central, con el fin de que todas las unidades cuenten con información homologada para el uso adecuado del Sistema de Referencia y Contrarreferencia. 7.3 El Formato FURyC (Formato Único de Referencia y Contrarreferencia U500-DMSH-F01). En este formato se registran los datos más relevantes del paciente para su adecuado manejo durante el proceso de referencia y contrarreferencia, funciona como un mecanismo de información que ayuda al equipo de salud en el control de los pacientes enviados a otra unidad, permite un manejo adecuado de los seguimientos realizados y sirve como base para evaluar el comportamiento del sistema. El formato y su registro permiten analizar una referencia y contrarreferencia atendida adecuadamente.			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	15

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
8. Políticas 8.1 Políticas Generales 8.1.1 El Sistema de Referencia y Contrarreferencia deberá constituirse como el mecanismo de coordinación entre las diferentes unidades pertenecientes a Servicios de Salud en el Estado de Querétaro para dar respuesta efectiva al Modelo de Atención a la Salud actual, teniendo como finalidad la universalidad de los servicios. 8.1.2 El Coordinador General de Servicios de Salud del Estado de Querétaro, será el responsable de vigilar el adecuado funcionamiento del Sistema de Referencia y Contrarreferencia y los elementos que lo constituyen. 8.1.3 La Referencia y Contrarreferencia de pacientes atendidos en las unidades de SESEQ se realizará en el marco de los lineamientos nacionales que norman esta actividad, por lo que todas las instancias involucradas en el Sistema de Referencia y Contrarreferencia de pacientes, deberá apegarse a la normatividad que rige el sistema, asumiendo responsabilidades y obligaciones. 8.1.4 Servicios de Salud del Estado de Querétaro, deberá integrar y contar de forma permanente con un Grupo de Trabajo para el Sistema de Referencia y Contrarreferencia de pacientes, el cual deberá coordinar, dar seguimiento, controlar, evaluar y proponer estrategias de mejora al Sistema. 8.1.5 El Coordinador de SESEQ presidirá las sesiones bimestrales con el Grupo de Trabajo, además de las reuniones extraordinarias que lo ameriten, participando en la resolución de casos y determinando en conjunto con el Grupo de Trabajo del Sistema de Referencia y Contrarreferencia las mejoras que se realizarán al Sistema. 8.1.6 El Grupo de Trabajo del Sistema de Referencia y Contrarreferencia será el responsable de verificar el funcionamiento del sistema, dando seguimiento a los acuerdos de sesión, asimismo analizará las inconsistencias en la operación y propondrá y establecerá las medidas necesarias para la adecuada operación del mismo. 8.1.7 El Grupo de Trabajo del Sistema de Referencia y Contrarreferencia, será la instancia responsable de regular, actualizar y modificar los procedimientos			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	16

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
establecidos en el presente documento, cuando se considere pertinente, con el fin de mejorar y hacer más eficaces y eficientes los procesos de atención. 8.1.8 El Sistema de Referencia y Contrarreferencia deberá actualizarse todos los años con la participación de las Direcciones de Servicios de Salud y de Servicios Médicos Hospitalarios, Hospitales y Jurisdicciones, siendo coordinado por la Dirección de Planeacion. 8.1.9 Las unidades de atención médica pertenecientes a Servicios de Salud del Estado de Querétaro, para el envío de pacientes dentro del Sistema de Referencia y Contrarreferencia deberá requisitar el FURyC Formato único de Referencia y Contrarreferencia U500-DMSH-F01, cumpliendo con el llenado total, señalando diagnóstico, tratamiento y recomendaciones para dar continuidad con el seguimiento integral del usuario, indicando si requiere revaloración, consulta de especialidad o si puede continuar la atención en la Unidad Médica que le refiere para dar seguimiento. 8.1.10 Toda atención que se solicite se brindará independientemente de la derechohabencia, en caso de requerir atención de urgencia, y cuente con alguna derechohabencia el paciente se referirá a la unidad que le corresponde, a fin de evitar retraso en su atención. 8.1.11 Toda atención médica a todo paciente referido y contrarreferido deberá registrarse sin excepción y en forma correcta, utilizando los documentos, formatos o sistemas de control tales como: Expediente clínico, SIS, FURyC Formato único de Referencia y Contrarreferencia U500-DMSH-F01, listado de control y sistema de control. 8.1.12 Todas las unidades administrativas y de atención médica deberán utilizar y fortalecer el Sistema de Referencia y Contrarreferencia en el Estado, con el uso correcto del FURyC, Formato único U500-DMSH-F01, Directorio de Red de Servicios de Salud de SESEQ, CAUSES vigente, listado de control de pacientes referidos y contrarreferido, y sistema de registro y control de atención de pacientes. 8.1.13 Ninguna de las unidades hospitalarias o unidades de atención médica podrá condicionar el pago de una cuota de recuperación para la atención de la emergencia médica hasta su estabilización y traslado o atención definitiva, por lo que la inobservancia de esta disposición será sujeta al inicio de un procedimiento administrativo en contra del personal operativo y directivo, en apego a lo que establece la Ley General de Salud y su Reglamento (Art.72 y 73).			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	17

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
8.1.14 Toda atención en cualquier establecimiento de atención médica será registrado en el Expediente Clínico y dentro del Sistema de Información en Salud como referencia de que es enviado un paciente mediante el FURyC a otra unidad, con el fin de que apoye en su diagnóstico o tratamiento, siendo registrado como contrarreferencia, cuando la unidad de apoyo, posterior a la atención del paciente referido, lo envía con su contrarreferencia a al unidad de primer contacto. 8.1.15 Las Direcciones de Servicios de Salud y de Servicios Médicos Hospitalarios deberán de difundir, promover, coordinar y promover el adecuado funcionamiento del Sistema de Referencia y Contrarreferencia entre los establecimientos de atención médica. 8.1.16 La Dirección de Servicios de Salud, la Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios, Direcciones de Hospitales y Jurisdicciones Sanitarias deberán coordinarse con los diferentes municipios de acuerdo a su regionalización, comités de salud municipal y con los Organismos no Gubernamentales entre otros, con el fin de llevar a cabo acciones del Sistema de Referencia y Contrarreferencia incluyendo el traslado de pacientes que permitan y faciliten la atención oportuna de los pacientes. 8.1.17 La Dirección de Servicios de Salud y la Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios difundirán, vigilarán, controlarán y evaluarán el cumplimiento del presente documento en las unidades administrativas y establecimientos de atención médica. 8.1.18 A nivel jurisdiccional y hospitalario se buscarán mecanismos innovadores que favorezcan el desarrollo y la mejora del Sistema de Referencia y Contrarreferencia, incluyendo lo referente al traslado de pacientes entre las diferentes unidades de atención médica. 8.1.19 Las Jurisdicciones Sanitarias y los Hospitales de Servicios de Salud del Estado de Querétaro deberán vigilar el funcionamiento y dar cumplimiento a los lineamientos y procedimientos establecidos para el Sistema de Referencia y Contrarreferencia. 8.1.20 Las unidades administrativas supervisarán las acciones del Sistema de Referencia y Contrarreferencia en las unidades de primer nivel de atención apoyándose con los EMSA, revisando las notas de expediente clínico, registros de control, seguimiento de pacientes, y en el segundo nivel de atención se apoyarán del Comité de Evaluación del Expediente Clínico y de los			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.		Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	
		Clave: U300-CG-MP-02	18

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
Comités intrahospitalarios que se involucren en el Sistema de Referencia y Contrarreferencia. 8.2 Políticas de operación para “Cero Rechazo” 8.2.1 Las Unidades de atención médica que en el caso sean receptoras tendrán la obligación de atender a todas las personas referidas para su atención hasta su tratamiento y estabilización para poder así proceder a su traslado o alta según corresponda, en caso de incumplimiento, el personal directivo y operativo de la unidad será sujeto a un procedimiento administrativo y a las sanciones que le correspondan. 8.2.2 Los servicios de Urgencias en las unidades hospitalarias o unidades de atención médica con capacidad instalada para el servicio de Urgencias tendrán la obligación de aplicar las políticas de operación para “Cero Rechazo” fortalecidas mediante un sistema de triage que permita identificar y atender las urgencias reales para su atención, estabilización, tratamiento, hospitalización y/o traslado, según sea el caso. 8.2.3 Se aplicarán sanciones administrativas a los Servidores Públicos que rechacen a los usuarios de servicios de salud en situaciones de emergencia o atención obstétrica, sin haber procedido previamente a una valoración adecuada o referencia ordenada a otras unidades de atención médica o instituciones de salud de acuerdo a las necesidades de la persona y su derechohabiencia, en apego a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Querétaro y las Condiciones Generales de Trabajo. 8.2.4 La atención médica se brindará teniendo en cuenta la complejidad de la patología del paciente y los recursos de la unidad de atención que brinda el servicio. 8.2.5 Deberá considerarse para el envío o traslado de pacientes entre los diferentes niveles de atención, la capacidad resolutive de la unidad de atención médica (personal, capacidad, seguridad y servicio), la región en que se encuentre el paciente y la cercanía para brindar una atención oportuna. 8.2.6 El médico responsable de la atención médica deberá definir la capacidad resolutive para la atención médica en la unidad, así como el nivel que le			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	19

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
corresponde de acuerdo a la complejidad de los padecimientos de atención y el nivel resolutivo de la unidad de atención. 8.2.7 En caso de que la atención que se otorgue sea por urgencia deberá enviarse de inmediato al paciente dando atención prioritaria al mismo, evitando tiempos de espera o de atención prolongados. 8.2.8 Los traslados de pacientes de una unidad de atención de primer nivel a un segundo nivel de atención deberán realizarse con el FURyC Formato único de referencia y contrarreferencia U500-DMSH-F01 debidamente requisitado, indicando el manejo recibido de primera atención y durante el traslado en caso de haber recibido. 8.2.9 Se solicitará apoyo para el traslado del paciente a la Presidencia Municipal, al Comité de Salud, a los Organismos no Gubernamentales, a la unidad de atención médica a la que es referido, tal como lo indica la normatividad y en caso extraordinario a algún familiar de acuerdo también a la complejidad y atención necesaria para la atención durante el traslado. 8.2.10 En todo traslado el paciente deberá ir acompañado de un familiar y deberá asegurarse que se continúe con la atención médica durante el traslado en caso de que el paciente no se encuentre estabilizado y se encuentre en riesgo la vida o alguna función del paciente. 8.2.11 En toda referencia y contrarreferencia deberá existir constancia escrita de la misma dentro del Expediente Clínico, detallando los aspectos médicos que determinaron el uso del Sistema de Referencia y Contrarreferencia, en apego a normatividad, así como también deberá registrarse dentro del SIS y en los registros específicos de control del Sistema de Referencia y Contrarreferencia. 8.2.12 Para la referencia de pacientes de establecimientos de atención médica de primer nivel para interconsulta en un segundo nivel, deberán de apegarse al procedimiento para la atención en el servicio de Consulta Externa Hospitalaria U500/DSMH/P01 vigente. 8.2.13 Los pacientes atendidos en el primer nivel de atención, que por su padecimiento requieren ser referidos a un tercer nivel, solo podrán referirse previa valoración de un segundo nivel de atención, siendo referidos por el mismo, atendiendo a los principios de atención escalonada en salud. 8.2.14 Todas las unidades hospitalarias de segundo nivel de atención contarán con servicio de urgencias el cual permanecerá abierto las 24 horas los 365			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.		Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	
		Clave: U300-CG-MP-02	20

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
días del año y se mantendrá siempre preparado para brindar a la brevedad, asistencia a todos los pacientes que lo ameriten. 8.2.15 Será responsabilidad del paciente, o en su caso, del padre o tutor presentarse a la brevedad requerida a la unidad de referencia o de contrarreferencia con la finalidad de recibir la atención necesaria o de dar seguimiento a la misma. 8.2.16 La contrarreferencia deberá entregarse al paciente posteriormente a ser atendido, especificando claramente el diagnóstico con el que fue tratado, así como las recomendaciones para el manejo que debe dársele y si requiere de citas o controles posteriores, con el propósito de que permita apoyar al médico tratante en el seguimiento del tratamiento, así como para fortalecer los diagnósticos de subsecuentes referencias. 8.2.17 En caso de que el paciente no acuda a la unidad de atención a la que se envió la contrarreferencia posterior a haber sido atendido en un nivel de mayor complejidad, deberá efectuarse la visita domiciliaria por parte del área de trabajo social para determinar y dar seguimiento a la situación que guarda su estado de salud.			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.		Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02
			21



SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE
QUERÉTARO - SESEQ

Fecha de Emisión: Noviembre 2013

Fecha Actualización:
Enero 2014

Revisión: 1

9. Responsabilidades.

9.1 Coordinador General de Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

- 9.1.1 Dirigir y coordinar la organización y funcionamiento de los establecimientos de atención médica pertenecientes a Servicios de Salud del Estado de Querétaro, aplicando los criterios de regionalización de los servicios de salud.
- 9.1.2 Coadyuvar a sesión al Grupo de trabajo del Sistema de Referencia y Contrarreferencia y a sus integrantes, dando cumplimiento al calendario de sesión, programado la reunión cada dos meses o por lo menos 4 veces al año.
- 9.1.3 Presidir, participar, controlar y evaluar las acciones del Grupo de Trabajo del Sistema de Referencia y Contrarreferencia.
- 9.1.4 Analizar las inconsistencias en la operación del sistema y establecer las medidas necesarias para la adecuada operación del mismo.
- 9.1.5 Difundir el Manual de Procedimientos para Referencia y Contrarreferencia de Servicios de Salud del Estado de Querétaro y vigilar su cumplimiento.

9.2 Dirección de Servicios de Salud y Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios.

- 9.2.1 Difundir y verificar el cumplimiento de las normas establecidas para la atención dentro de los establecimientos para la atención médica en los diferentes niveles.
- 9.2.2 Garantizar la accesibilidad a la población a los servicios de salud dentro de las unidades pertenecientes a Servicios de Salud del Estado de Querétaro.
- 9.2.3 Formular e integrar en coordinación con las Direcciones de Jurisdicciones Sanitarias y Direcciones de Hospitales proyectos y estrategias para la optimización de los recursos asignados para la atención y el servicio dentro de los establecimientos de atención médica pertenecientes a SESEQ.
- 9.2.4 Promover y coordinar las acciones para el apoyo técnico y científico a los diferentes establecimientos de atención médica, así como el intercambio tecnológico con instituciones del sector y de otros sectores en materia de servicios de salud.

Emitido por:
Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Aprobado por:
Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

Clave:
U300-CG-MP-02

22

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
9.2.5 Promover y vigilar la operación de los comités que sean necesarios en los diferentes niveles de atención, con el objeto de mejorar la calidad de la atención médica. 9.2.6 Difundir el Manual de Procedimientos para Referencia y Contrarreferencia de Servicios de Salud del Estado de Querétaro, al personal jurisdiccional responsable de la operación del sistema y vigilar su cumplimiento. 9.2.7 Participar en las sesiones del Grupo de Trabajo del Sistema de Referencia y Contrarreferencia, evaluar las acciones, analizando las inconsistencias en la operación y estableciendo medidas necesarias para su adecuada operación. 9.3 El Grupo de Trabajo Estatal para el Sistema de Referencia y Contrarreferencia de Pacientes 9.3.1 Observar los lineamientos generales que rigen el Sistema de Referencia y Contrarreferencia de pacientes. 9.3.2 Elaborar el calendario de sesiones en apego a la indicación del Coordinador General, así como convocar a las sesiones estipuladas en el mismo, además de requerir a reuniones extraordinarias que amerite. 9.3.3 Verificar el funcionamiento del sistema. 9.3.4 Analizar las inconsistencias en la operación del sistema y establecer las medidas necesarias para la adecuada operación del mismo. 9.3.5 Registrar y dar seguimiento a los acuerdos que surjan en las reuniones. 9.3.6 Evaluar bimestralmente el funcionamiento del sistema. 9.4 Dirección de Jurisdicción Sanitaria 9.4.1 Vigilar el cumplimiento del Sistema de Referencia y Contrarreferencia asegurando la difusión del manual de procedimientos, el uso adecuado del formato y su participación en el grupo de trabajo del Sistema. 9.4.2 Organizar, supervisar y evaluar la prestación de servicios de atención médica a la población abierta en el ámbito que le corresponde a la Jurisdicción Sanitaria. 9.4.3 Promover y coordinar la participación en las acciones de salud de todos aquellos elementos que integran el sistema local de salud. 9.4.4 Establecer la coordinación con los municipios, comités de salud municipales y con los Organismos no Gubernamentales a fin de facilitar las acciones del sistema, incluyendo el traslado de pacientes			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.		Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02
			23

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
9.4.5 Asistir bimestralmente y en forma extraordinaria a las reuniones del Grupo de Trabajo Estatal, participando en las actividades y promoviendo la mejora. 9.4.6 Asegurar la capacitación continúa del 100% del personal y lleva el control documental de los folios otorgados correspondientes a los formatos de Sistema de Referencia y Contrarreferencia, así como los listados de control de los pacientes referidos y contrarreferidos por los establecimientos de atención médica de los diferentes niveles de atención. 9.4.7 Programar reuniones técnicas con los EMSA y encargados de programa y del Sistema de Referencia y Contrarreferencia, a fin de detectar oportunidades de mejora para el sistema, así como la atención y revisión de casos que por su importancia así lo ameriten. 9.4.8 Mantener la coordinación y comunicación con los Hospitales para un mejor funcionamiento del Sistema dentro de las Unidades. 9.5 Dirección de Hospital 9.5.1 Vigilar y dar cumplimiento al Sistema de Referencia y Contrarreferencia asegurando la difusión del manual de procedimientos, el uso adecuado del formato y su participación en el grupo de trabajo del Sistema. 9.5.2 Organizar, supervisar y evaluar la prestación de servicios de atención médica a la población abierta en el ámbito que le corresponde a nivel hospitalario con los servicios o especialidades con que cuenten. 9.5.3 Promover y coordinar la participación en las acciones de salud de todos aquellos elementos que integran el Sistema de Referencia y Contrarreferencia. 9.5.4 Establecer la coordinación con las Jurisdicciones Sanitarias, municipios, comités de salud municipales y con los Organismos Gubernamentales y no Gubernamentales a fin de facilitar las acciones del sistema, incluyendo el traslado de pacientes. 9.5.5 Asistir bimestralmente y en forma extraordinaria a las reuniones del Grupo de Trabajo Estatal, participando en las actividades y promoviendo la mejora. 9.5.6 Asegurar la capacitación continúa del 100% del personal adscrito a las unidades hospitalarias y llevar el control y registro de los pacientes referidos y contrarreferidos por los establecimientos de atención médica dentro de los diferentes niveles de atención. 9.5.7 Canalizar a los pacientes que lo requieran a las unidades o instituciones de tercer nivel de atención que requieran para su atención oportuna, diagnóstico o			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.		Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	
		Clave: U300-CG-MP-02	24

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
tratamiento, dando cumplimiento al Sistema de Referencia y Contrarreferencia y a las políticas establecidas para el mismo. 9.5.8 Programar reuniones con los comités intrahospitalarios necesarios para evaluar el sistema, oportunidades de mejora y aquellos casos que por su importancia así lo ameriten. 9.5.9 Aplicar los sistemas, métodos y procedimientos establecidos para reducir el diferimiento y los tiempos de espera en la atención de los usuarios. 9.6 Responsable del Sistema de Referencia y Contrarreferencia en unidades administrativas (Jurisdicciones Sanitarias y Hospitales). 9.6.1 Vigilar el cumplimiento del Sistema de Referencia y Contrarreferencia asegurando la difusión del manual de procedimientos, el uso adecuado del formato y su participación en el grupo de trabajo del Sistema. 9.6.2 Asegurar la capacitación continúa del 100% del personal y llevar el control documental de los folios otorgados correspondientes a los formatos de Sistema de Referencia y Contrarreferencia, así como los listados de control de los pacientes referidos y contrarreferidos por los establecimientos de atención médica de los diferentes niveles de atención. 9.6.3 Supervisar por medio de los EMSA las acciones del sistema dentro de las unidades de atención médica que le corresponden, incluyendo notas en el expediente, listados de control, registros y seguimiento a los pacientes dentro de las comunidades y áreas de influencia. 9.6.4 Mantener bajo control los FURyC, foliados para seguimiento y los listados de control, evaluando el sistema. 9.7 Equipos Municipales de Seguimiento y Asesoría (EMSA) 9.7.1 Supervisar los servicios de Consulta Externa y actividades de fomento y promoción a la salud que brindan las unidades médicas de primer nivel de atención de la jurisdicción a fin de asegurar que estos se otorguen con calidad. 9.7.2 Ser el enlace entre las Jurisdicciones Sanitarias y las Unidades de atención médica en la supervisión, asesoría, seguimiento de las políticas, objetivos y procedimientos establecidos para la atención en salud. 9.7.3 El Equipo Municipal de Seguimiento y Asesoría (EMSA) será el enlace con los centros de salud para la solicitud de apoyo del traslado, así como en la			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	25

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
comunicación con la unidad médica hospitalaria a la que se refiere en caso de urgencias calificadas. 9.7.4 Hacer de conocimiento a las unidades hospitalarias que correspondan sobre el traslado de paciente por urgencia de alguna de las unidades de atención medica de primer nivel, a fin de asegurar la continuidad en la atención médica. 9.8 Director de Unidad Médica (Centro de Salud) 9.8.1 Operar, dar cumplimiento y seguimiento al Sistema de Referencia y Contrarreferencia en la unidad médica de su responsabilidad. 9.8.2 Organizar las actividades relacionadas con los servicios de salud, tomando en cuenta el archivo clínico, la agenda, el carnet de citas y recetas médicas. 9.8.3 Informar al EMSA sobre los pacientes que requieran ser referidos a un segundo nivel de atención para atención por servicios de mayor complejidad de urgencia, así como para la solicitud de apoyo de traslado de pacientes con ambulancia. 9.8.4 Detectar casos de contrarreferencia no reportados, ni recibidos en la unidad, mediante la revisión de listados de control de los pacientes referidos. 9.8.5 Realizar o programar con el personal de la unidad médica la visita domiciliaria de aquellos pacientes que no hayan regresado después de haber sido atendidos en otro nivel de atención a fin de corroborar su asistencia a dichos centros y de efectuar el seguimiento que estos requieren. 9.9 Médico de Unidad de Primer Nivel de Atención. 9.9.1 Proporcionar servicios de atención médica con enfoque de riesgo mediante acciones de promoción, prevención, curación, control, consulta externa y rehabilitación, de manera oportuna y con calidad a todo usuario o solicitante que así lo requiera. 9.9.2 Otorgar atención inmediata a pacientes que requieran la atención médica de urgencia de acuerdo al área de responsabilidad. 9.9.3 Participar en la identificación y referencia de casos que requieran asistencia social y/o atención medica de urgencia, en todos los casos. 9.9.4 Informar al paciente sobre el diagnóstico, proporcionar indicaciones y recomendaciones necesarias para su mejoría, informar sobre fecha para			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.		Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	
		Clave: U300-CG-MP-02	26

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
próxima consulta y dar respuesta a dudas que el paciente tenga en cuanto a su padecimiento, diagnóstico y tratamiento. 9.9.5 Informar al paciente en caso de referencia a un segundo nivel sobre el procedimiento a seguir para ser atendido y exhortarlo a regresar a la unidad de salud una vez que haya recibido la atención a la que se le refirió. 9.9.6 Registrar dentro del expediente, SIS, documentos requeridos para dar cumplimiento a la normatividad y al Sistema de Información en Salud. 9.9.7 Realizar el registro de pacientes que requieran de servicios de mayor complejidad o que provengan de servicios hospitalarios, vigilar su referencia y contrarreferencia y el seguimiento de los casos referidos. 9.9.8 Informar al EMSA sobre los pacientes que requieran referencia a un segundo nivel de atención para servicios de mayor complejidad de urgencia y para la solicitud de apoyo con ambulancia para el traslado de pacientes. 9.9.9 Participar en el seguimiento y control de los pacientes contrarreferidos. 9.10 Odontólogo de la unidad de primer nivel de atención 9.10.1 Proporcionar atención odontológica directa a pacientes, diagnosticando y brindando tratamientos de primer nivel de atención bucal. 9.10.2 Referir al centro especializado o de mayor complejidad a aquellos pacientes que requieren atención estomatológica de mayor complejidad y dar seguimiento. 9.10.3 Informar al paciente sobre el diagnóstico, proporcionar indicaciones y recomendaciones necesarias para su mejoría, informar sobre la fecha de la próxima consulta y dar respuesta a dudas que el paciente tenga en cuanto a su padecimiento, diagnóstico y tratamiento. 9.10.4 Registrar todo paciente que haya sido referido en el SIS y dentro del Expediente Clínico del paciente las notas y documentos necesarios en apego a NOM-005 y NOM-013. 9.11 Enfermera de Unidad de Primer o Segundo Nivel de Atención 9.11.1 Apoyar en la atención médica prestada en el consultorio. 9.11.2 Asistir en la consulta médica odontológica prestada en el consultorio.			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.		Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	
		Clave: U300-CG-MP-02	27

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
9.11.3 Colaborar en el control de expedientes clínicos, tarjeta de visita familiar, registro de citas en la agenda, carnet de citas y su actualización. 9.11.4 Registrar dentro del expediente, SIS, documentos requeridos para dar cumplimiento a la normatividad y al Sistema de Información en Salud. 9.11.5 Participar en la identificación y referencia de casos que requieran asistencia social y/o atención medica de urgencia, en todos los casos. 9.11.6 Participar en el seguimiento y control de los pacientes contrarreferidos. 9.12 Personal Administrativo, Paramédico y de la Comunidad. 9.12.1 Brindar apoyo y realizar las acciones necesarias para la referencia de pacientes de la comunidad para su atención. 9.12.2 Colaborar en la realización de actividades administrativas a fin de obtener eficiencia en los servicios. 9.12.3 Orientar e informar al público sobre los servicios que se proporcionan en el centro de salud. 9.12.4 Participar en la identificación y referencia de casos que requieran asistencia social y/o atención médica de urgencia, en todos los casos. 9.12.5 Participar en el seguimiento y control de los pacientes contrarreferidos. 9.13 Médicos, Enfermeras de Unidad de Segundo Nivel de Atención. 9.13.1 Recibir a los pacientes que requieran servicio y atención de urgencias, evaluando la gravedad del padecimiento e iniciando medidas para estabilizarlo dando continuidad a la atención. 9.13.2 Recibir al paciente referido procurándole trato preferencial, evitando repetir acciones anteriormente realizadas en la unidad que refirió y permitiéndole una atención oportuna y resolutive. 9.13.3 Dar cumplimiento a las políticas de “Cero rechazo” y al Sistema de Referencia y Contrarreferencia. 9.13.4 Referir de forma oportuna aquellos pacientes que requieran atención de tercer nivel al instituto que le corresponda mediante el FURyC Formato único de referencia y contrarreferencia U500-DMSH-F01 debidamente requisitado, indicando el manejo recibido en la atención y durante el traslado en caso de haber recibido.			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.		Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	
		Clave: U300-CG-MP-02	
		28	

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
9.13.5 Contrarreferir a la unidad de atención médica al finalizar la atención para el seguimiento del tratamiento del paciente en el primer nivel de atención, a fin de retroalimentar el sistema y asegurar la continuidad en la atención y seguimiento. 9.13.6 Colaborar en el control de expedientes clínicos, tarjeta de visita familiar, registro de citas en la agenda, carnet de citas y su actualización.			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	29

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
10. Procedimientos. 10.1 Procedimiento para atención de pacientes en Unidades Médicas de primer nivel que requieren referencia para interconsulta en el segundo nivel de atención. U300-CG-MP-02-P01. 10.2 Procedimiento para atención de pacientes en Unidades Médicas de primer nivel que requieren referencia a segundo nivel para atención de urgencia. U300-CG-MP-02-P02. 10.3 Procedimiento para la atención en el servicio de Consulta Externa Hospitalaria. Clave U500/DSMH/P01. 10.4 Procedimiento para la atención en el servicio de urgencias hospitalarias de paciente referido de Unidad de primer nivel de atención. U300-CG-MP-02-P03. 10.5 Procedimiento para el seguimiento de la contrarreferencia de pacientes de un segundo nivel de atención a unidades de primer nivel de atención. U300-CG-MP-02-P04.			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	30



SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE
QUERÉTARO - SESEQ

Fecha de Emisión: Noviembre 2013

Fecha Actualización:
Enero 2014

Revisión: 1

10.1 Procedimiento para atención de pacientes en Unidades médicas de primer nivel que requieren referencia para interconsulta en el segundo nivel de atención.

Clave: U300-CG-MP-02-P01

Responsable	No. Act.	Descripción
Paciente//Usuario o demandante	1	Se presenta a la Unidad Médica, solicita atención médica en cualquier establecimiento para la atención médica dentro del primer nivel de atención.
Enfermera/EPSS	2	Recibe al paciente/usuario o demandante. Solicita póliza de Seguro Popular, cartilla de vacunación. Busca expediente, toma signos vitales, registra datos y envía a sala de espera para atención médica.
	3	¿El paciente/usuario cuenta con expediente? No. Pasa a 3.1 Si. Pasa a 4
	3.1	Apertura expediente, regresa a completar punto 2.
Paciente/demandante/Usuario	4	Espera atención médica dentro de la Unidad Médica de atención.
Medico tratante/ Residente/ MPSS.	5	Recibe al paciente/usuario, brinda atención médica. Valora, diagnostica, registra en expediente clínico y documentos complementarios, expide receta, recibos de pago o de exención.
	6	Si requiere interconsulta requisita FURyC Formato único de referencia y contrarreferencia (U500-DSMH-F01) en el apartado correspondiente a referencia. Elabora un resumen clínico claro y completo. Firma documento.
	7	Da cita abierta para seguimiento una vez que haya sido atendido en el segundo nivel de atención.
	8	Entrega al paciente/usuario/ o demandante copias de FURyC Formato único de referencia y contrarreferencia (U500-DSMH-F01). Da indicaciones y orienta para la atención en el siguiente nivel de atención.
Paciente/demandante/Usuario	9	Recibe indicaciones, copia de FURyC. Formato único de referencia y contrarreferencia (U500-DSMH-F01). Acude a la Unidad Médica Hospitalaria para la atención médica requerida. <i>Ver: Procedimiento para recepción de paciente referido de unidad de primer nivel para inter consulta de especialidad en segundo nivel.</i>
	10	Fin del procedimiento.

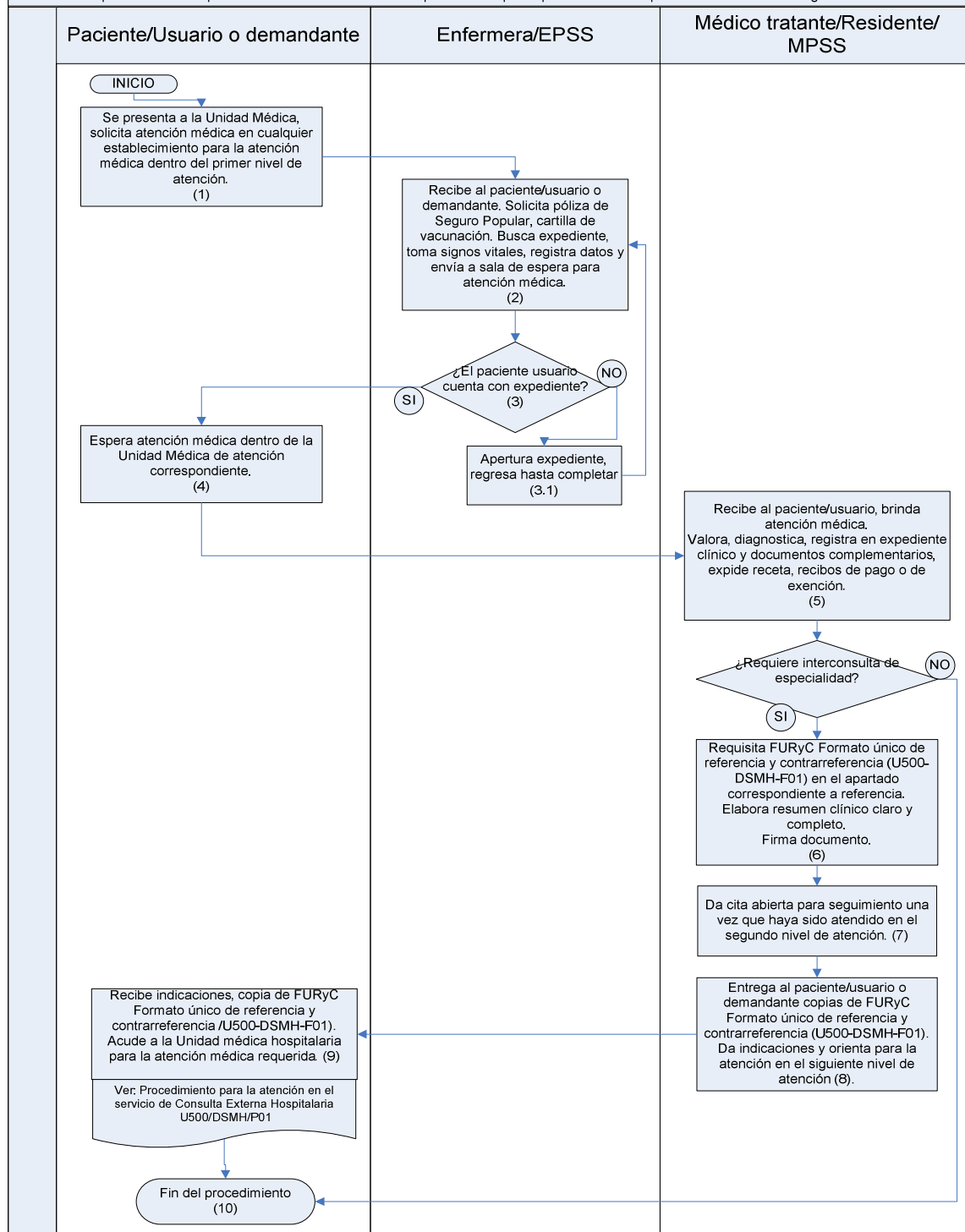
Emitido por:
Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Aprobado por:
Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

Clave:
U300-CG-MP-02

31

Procedimiento para atención de pacientes en Unidades médicas de primer nivel que requieren referencia para interconsulta en el segundo nivel de atención.





SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE
QUERÉTARO - SESEQ

Fecha de Emisión: Noviembre 2013

Fecha Actualización:
Enero 2014

Revisión: 1

10.2 Procedimiento para atención de pacientes en Unidades Médicas de primer nivel que requieren referencia a segundo nivel para atención de urgencia. Clave: U300-CG-MP-02-P02

Responsable	No. act.	Descripción
Paciente/Usuario o Demandante	1	Se presenta a la Unidad Médica, solicita atención médica en cualquier establecimiento dentro del primer nivel de atención.
Enfermera/EPSS	2	Recibe al paciente / usuario cuyo nivel de gravedad esta en momento agudo y su asistencia no puede ser demorada.
	3	Llama al medico tratante de la unidad, para identificación de la urgencia real.
Médico tratante/ Residente/ MPSS.	4	Recibe, interroga, valora al paciente, diagnostica, brinda atención médica, atiende la emergencia, estabiliza.
	5	¿El establecimiento para la atención médica cuenta con los recursos, e insumos necesarios para la atención? Si. Continúa al 5.1 No. Pasa al punto 6
	5.1	Atiende a paciente, da indicaciones a personal paramédico, enfermería y de apoyo, continua atención hasta estabilizar al paciente/usuario y canalizar a una unidad con mayor capacidad resolutive.
	6	Decide traslado de urgencia a la unidad médica hospitalaria más cercana. Solicita apoyo a personal de la Unidad Médica para solicitar ambulancia o unidad de traslado para el paciente/usuario.
Personal de la unidad médica.	7	Se comunica vía radio con EMSA o Jurisdicción Sanitaria. Según primer respondiente solicita apoyo para traslado. Otorga datos de ubicación, estado del paciente, generales para la atención.
EMSA/Jurisdicción Sanitaria	8	Solicita apoyo de ambulancia o unidad de traslado, para la atención del paciente/usuario. Se comunica con hospital al que el paciente/usuario será referido para asegurar la pronta atención.
	9	Mantienen contacto con la Unidad Médica que solicita el apoyo, hasta confirmar que han recibido la ambulancia para el traslado.
Médico tratante/	10	Monitorea al paciente/usuario. Continúa la atención

Emitido por:
Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Aprobado por:
Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

Clave:
U300-CG-MP-02

33



SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE
QUERÉTARO - SESEQ

Fecha de Emisión: Noviembre 2013

Fecha Actualización:
Enero 2014

Revisión: 1

Residente/ MPSS.		hasta estabilizar al paciente/usuario. Prepara para traslado.
	11	Requisita FURyC Formato único de referencia y contrarreferencia (U500-DSMH-F01), completa en el apartado de referencia. Elabora un resumen clínico claro y completo. Firma documento.
Ambulancia/Unidad de traslado de paciente/usuario	12	Llega a unidad médica. Recibe al paciente/usuario por parte del médico.
Médico tratante/ Residente/ MPSS.	13	Asegura se continúe la atención médica durante el traslado.
Ambulancia/Unidad de traslado de paciente/usuario	14	Continúa la atención médica durante el traslado.
Paciente/Usuario	15	¿Cuenta con familiar o acompañante?
	15.1	Si. Se traslada con familiar o acompañante.
	15.2	No. Se traslada únicamente el paciente / usuario.
Ambulancia/Unidad de traslado de paciente/usuario	16	Traslada al paciente/usuario a la unidad médica hospitalaria de acuerdo al servicio referido en el Directorio de la red de servicios de Salud. <i>Ver: Procedimiento para la atención en el servicio de Urgencias Hospitalarias de paciente referido de unidad de primer nivel de atención.</i>
Médico tratante/ Residente/ MPSS.	17	Confirma el traslado del paciente al EMSA/Jurisdicción Sanitaria.
	18	Conserva hoja de FURyC (U500-DSMH-F01) dentro del expediente clínico, para dar seguimiento de la referencia y contrarreferencia apoyado del personal de la Unidad Médica.
	19	Registra en el F= listado de pacientes referidos para control.
Personal de la unidad médica.	20	Da seguimiento, a través de F= listado de pacientes referidos. Analiza la oportunidad de la atención en la unidad que fue referido el paciente. <i>Ver. Procedimiento para la contrarreferencia de pacientes a de un segundo nivel de atención a unidades de primer nivel de atención.</i>
	21	Fin.

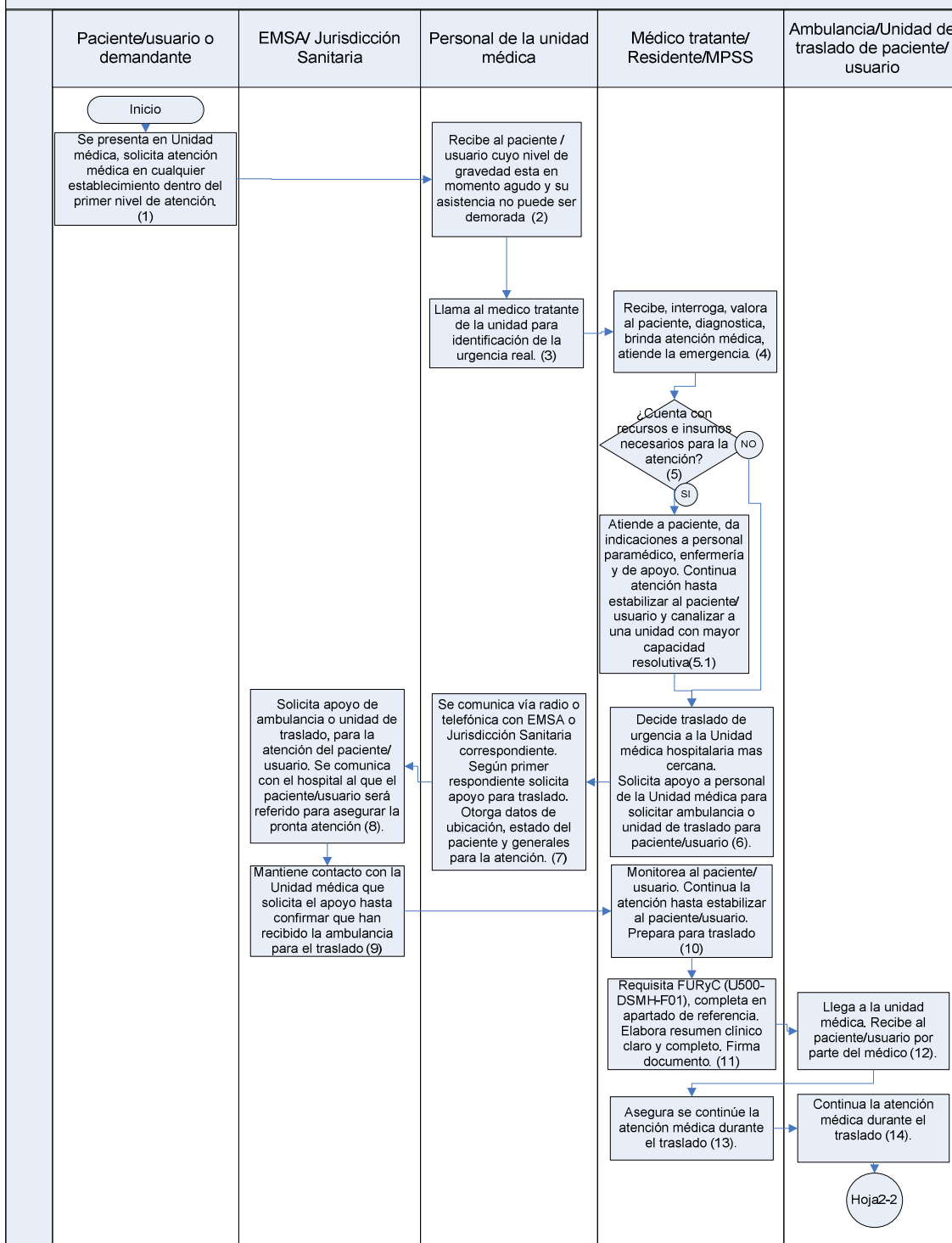
Emitido por:
Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Aprobado por:
Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

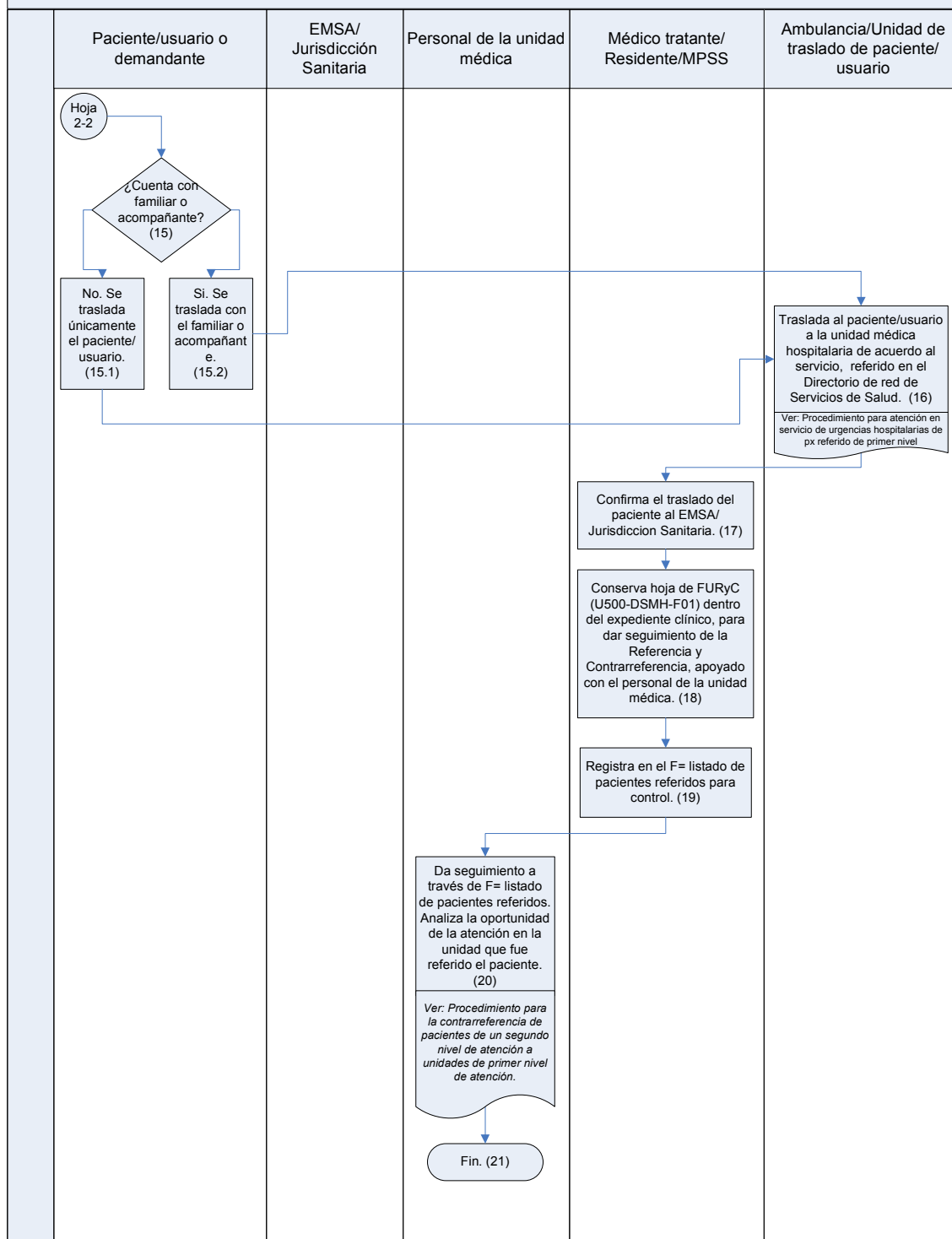
Clave:
U300-CG-MP-02

34

Procedimiento para atención de pacientes en Unidades médicas de primer nivel que requieren referencia a segundo nivel para atención de urgencia.



Procedimiento para atención de pacientes en Unidades médicas de primer nivel que requieren referencia a segundo nivel para atención de urgencia.



Emitido por:
Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Aprobado por:
Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

Clave:
U300-CG-MP-02

36



SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE
QUERÉTARO - SESEQ

Fecha de Emisión: Noviembre 2013

Fecha Actualización:
Enero 2014

Revisión: 1

10.3 Procedimiento para la atención en el servicio de Consulta Externa Hospitalaria. Clave U500/DSMH/P01.

RESPONSABLE	No. ACT.	DESCRIPCIÓN
Usuario	1	Acude a solicitar la consulta al Hospital
Personal para control de citas o de Archivo Clínico y Trabajo Social.	2	¿Cuenta con el FURyC?
	2.A.	No. Informa al usuario donde deberá presentarse para obtener atención médica de primer nivel y le expidan el FURyC. -Prevía consulta en el Directorio de Unidades Médicas- Pasa al punto 1.
	2.B	Si. Consulta espacio disponible en la agenda electrónica o bitácora y solicita al usuario nombre completo, dirección, fecha de nacimiento, número telefónico donde se pueda localizar, la especialidad a la que asistirá y número de folio del FURyC.
	3	Registra la consulta en el medio que utilice la unidad médica correspondiente (agenda electrónica o bitácora) y especifica al usuario fecha, hora, número de consultorio y médico asignado que le atenderá, le explica la hora y condiciones en que deberá presentarse al Hospital, costo de la consulta, documentos requeridos (FURyC, Póliza de Afiliación del Seguro Popular) y las causas por las que pudiera perder su cita.
	4	Elabora carnet de citas y arma expediente clínico de forma manual o electrónicamente. Trabajo Social , elabora e integra al expediente Estudio Socioeconómico. (U500-DSMHTS-F08) y/o por su Constancia de de consulta externa (U500/DSMHTS/F01), si lo solicita.
Usuario	5	Se presenta 30 minutos antes en la fecha programada para realizar trámites de pago en la caja de la unidad médica y/o activación de cita en caso de contar con el sistema así como obtener el carnet si la cita fue realizada vía telefónica o por radio.
Personal de control de citas o de Archivo Clínico	6	Recibe al usuario, entrega Ficha para pago y le indica que pase al área de Caja.

Emitido por:
Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Aprobado por:
Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

Clave:
U300-CG-MP-02

37



SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE
QUERÉTARO - SESEQ

Fecha de Emisión: Noviembre 2013

Fecha Actualización:
Enero 2014

Revisión: 1

RESPONSABLE	No. ACT.	DESCRIPCIÓN
Personal de caja	7	Solicita al usuario Ficha para pago y Póliza de Afiliación del Seguro Popular. ¿Esta afiliado?
	7.A	No. Cobra la consulta en base al tabulador, emite electrónicamente "Recibo único de pago" y le entrega original de la Ficha de pago. Pasa al punto 9.
	7.B	Si. Es exento del pago de consulta, emite "Recibo único de pago" y le entrega el original sella Ficha de pago autorizando el PASE A CONSULTA.
	8	Indica al usuario que asista a Enfermería.
Personal de enfermería	9	Recibe al usuario, solicita el Recibo único de pago. Registra al usuario en la Hoja Diaria de Consulta Externa. (SIS-SSP1-P).
	10	Efectúa somatometría, revisa signos vitales, llena Cartilla Nacional de Salud (si aplica) e indica que espere la hora de su cita para brindarle la consulta.
Médico Especialista	11	Revisa al usuario de acuerdo al padecimiento y registra información en la Nota de Evolución (U500-DSMH-F04), llena formato de Historia Clínica. Servicio de Consulta Externa. Segundo Nivel de Atención (U500-DSMH-F05), imprime, firma, complementa la "Hoja Diaria de Consulta Externa (SIS-SSP1-P). ¿Qué determina el Médico?
	11.A	ALTA Y CONTRARREFERENCIA. Elabora Receta médica y llena el apartado específico del FURyC, contrarrefiere al usuario para atención y seguimiento médico de tipo integral, preventivo, curativo o de rehabilitación.
	11.A.1	Firma los documentos generados e incorpora al Expediente Clínico.
Médicos Especialistas	11.B	REFERENCIA TERCER NIVEL. Llena FURyC, prepara copias de expediente clínico, estudios de laboratorio y envía al usuario a recibir atención alta especialidad. Pasa al punto 4; Contrarrefiere; Fin
Médicos Especialistas	11.C	CONSULTA SUBSECUENTE. Entrega Receta médica, indica tratamiento, fecha de nueva cita; asimismo, "la solicitud de laboratorios y/o de estudio de gabinete" Solicitud de análisis diversos. (U500-DSMH-F07), Solicitud de estudios de imagenología. (U500-DSMH-F08),

Emitido por:
Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Aprobado por:
Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

Clave:
U300-CG-MP-02

38



SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE
QUERÉTARO - SESEQ

Fecha de Emisión: Noviembre 2013

Fecha Actualización:
Enero 2014

Revisión: 1

RESPONSABLE	No. ACT.	DESCRIPCIÓN
Médicos Especialistas	11.C	Solicitud de estudios microbiológicos (U500-DSMH-F09), si aplica. Realiza registro en la Hoja Diaria de Consulta Externa (SIS-SS01-P), integra al Expediente Clínico los formatos elaborados. ¿Solicita interconsulta?
	11.C.1	Si. Elabora Solicitud de interconsulta. (U500-DSMH-F06), la entrega al usuario y envía a Control de Citas. Pasa al punto 3 y 12; contrarrefiere; Fin
	11.C.2	No. envía a Control de citas. Pasa al punto 3 y 12; contrarrefiere; Fin
Médico Especialista	11.D	HOSPITALIZACIÓN. Determina internamiento para tratamiento médico y/o quirúrgico, llena Solicitud de Internamiento Hospitalario (U500-DSMH-F10). Envía al Servicio de Urgencias. FIN.
Personal de enfermería	12	Concentra y entrega los expedientes al área de Archivo Clínico.
Personal de Archivo Clínico	13	Recibe acomoda documentos en el Expediente Clínico y archiva. Fin.

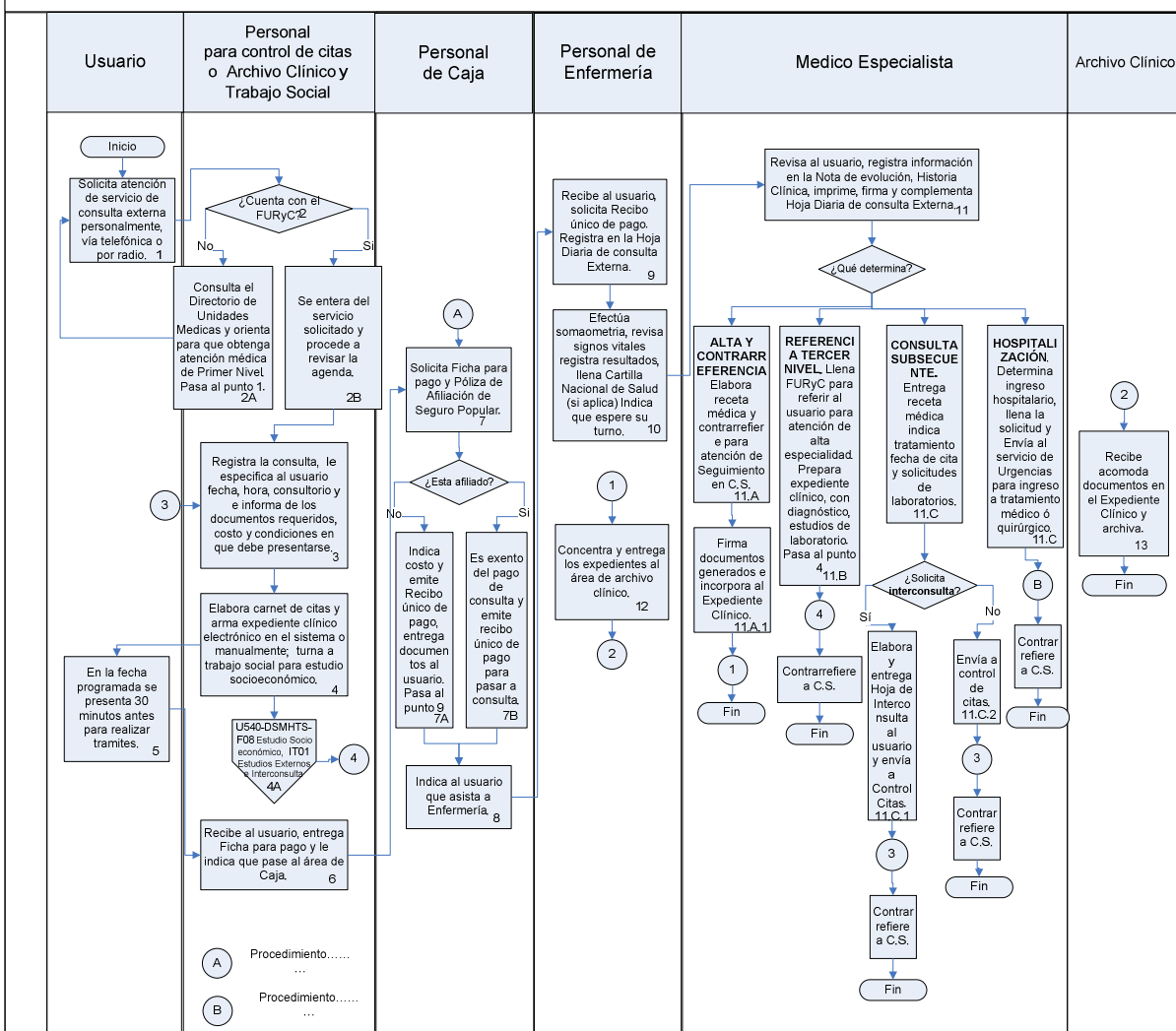
Emitido por:
Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Aprobado por:
Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

Clave:
U300-CG-MP-02

39

PROCEDIMIENTO DE CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDAD





SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE
QUERÉTARO - SESEQ

Fecha de Emisión: Noviembre 2013

Fecha Actualización:
Enero 2014

Revisión: 1

10.4 Procedimiento para la atención en el servicio de Urgencias Hospitalarias de paciente referido de Unidad de primer nivel de atención. Clave: U300-CG-MP-02-P03.

Responsable	No. Act.	Descripción
		Viene de procedimiento para atención de pacientes en Unidades Médicas de primer nivel que requieren referencia a segundo nivel para atención de urgencia.
Ambulancia/Unidad de traslado de paciente /usuario	1	Traslada al paciente/usuario a la unidad médica hospitalaria a la que fue referido de acuerdo al Directorio de red de Servicios de Salud.
	2	Da aviso vía radio a la unidad de referencia dando información sobre las condiciones del paciente. Recibe indicaciones para manejo si así se requiere durante el traslado.
	3	Entrega paciente/usuario a unidad médica hospitalaria a la que fue referido para continuar la atención médica.
Médico tratante del Servicio de Urgencias	4	Recibe al paciente/usuario o demandante.
	5	¿El paciente/usuario se encuentra estable? No. Continúa proceso Si. Pasa a 6
	5.1	Continúa atención de urgencias en el hospital, realiza enlace con el personal técnico o médico del traslado. Interroga, revisa, valora.
	6	Revisa FURyC (U500-DSMH-F01), valora al paciente, diagnostica, atiende y establece plan de manejo.
	7	¿El paciente/usuario requiere internamiento para hospitalización? No. Continúa atención en urgencias hasta estabilizar. Pasa a punto 8 Si. Pasa a punto 7.1
	7.1	Determina internamiento para tratamiento médico y/o quirúrgico, completa solicitud de internamiento hospitalario (U500- DSMH- F10).
Paciente/usuario	7.2	Es internado en el servicio que requiere para continuar con el manejo a su padecimiento.
	7.3	Recibe atención hasta presentar mejoría.
Médico tratante	8	Notifica alta al paciente /usuario en cuanto presenta mejoría, expide receta médica y dan instrucciones para el egreso al paciente.

Emitido por:
Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Aprobado por:
Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

Clave:
U300-CG-MP-02

41



SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE
QUERÉTARO - SESEQ

Fecha de Emisión: Noviembre 2013

Fecha Actualización:
Enero 2014

Revisión: 1

Médico tratante	8	Elabora nota médica de alta / ó nota médica de estancia corta.
	9	Requisita FURyC Formato único de referencia y contrarreferencia (U500-DSMH-F01) en el apartado correspondiente a contrarreferencia. Elabora un resumen clínico claro y completo. Firma documento.
	10	Da indicaciones, orienta al paciente sobre su padecimiento, lo exhorta a acudir a la unidad de primer nivel para continuar su tratamiento.
	11	Entrega al paciente/usuario/ o demandante copias de FURyC (U500-DSMH-F01), Conserva duplicado del mismo en el expediente del paciente. .
Enfermería, Trabajo social, personal de apoyo	12	Registra en sistema de control los datos de los FURyC Formato único de referencia y contrarreferencia (U500-DSMH-F01),
	13	Archiva duplicado de FURyC Formato único de referencia y contrarreferencia (U500-DSMH-F01 en el expediente del paciente.
	14	Concentra y entrega los expedientes al área de Archivo Clínico
Personal de Archivo Clínico	15	Recibe acomoda documentos en el Expediente Clínico y archiva.
	16	Fin

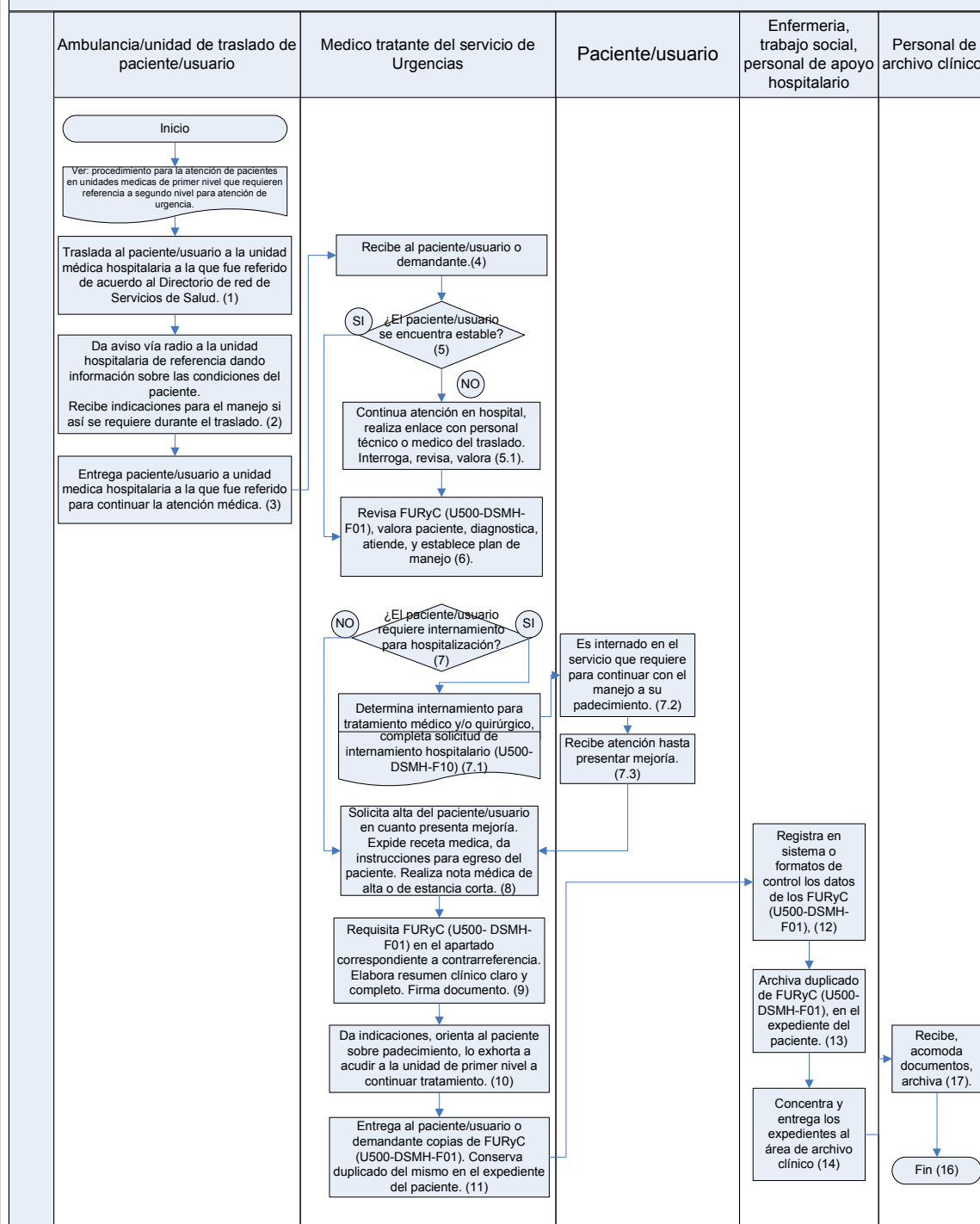
Emitido por:
Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Aprobado por:
Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

Clave:
U300-CG-MP-02

42

Procedimiento para atención en el servicio de urgencias hospitalarias de paciente referido de Unidad de primer nivel de atención.





SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE
QUERÉTARO - SESEQ

Fecha de Emisión: Noviembre 2013

Fecha Actualización:
Enero 2014

Revisión: 1

10.5 Procedimiento para el seguimiento de la contrarreferencia de pacientes de un segundo nivel de atención a unidades de primer nivel de atención. Clave: U300-CG-MP-02-P04.

Responsable	No. Act.	Descripción
Personal hospitalario	0	Viene de Procedimiento de consulta externa de Especialidad.
	1	Toda vez que el paciente fue atendido en el Hospital por única vez o de manera subsecuente o referido a tercer nivel u hospitalizado y ya se encuentra estable para seguir su tratamiento y contrarreferirlo al C.S. que le corresponde; se registra en sistema de control los datos de FURyC Formato único de referencia y contrarreferencia (U500-DSMH-F01) de pacientes atendidos.
Paciente / Usuario	2	Recibe indicaciones de médico tratante de segundo nivel y FURyC, formato único de referencia y contrarreferencia U500-DSMH-F01, para que se presente en su C.S. que le corresponde para seguimiento de tratamiento.
Personal hospitalario	3	Resguarda copias de FURyC Formato único de referencia y contrarreferencia (U500-DSMH-F01) para envío a Jurisdicciones Sanitarias con listado de control.
	4	Envía a Jurisdicciones Sanitarias copia de FURyC Formato único de referencia y contrarreferencia (U500-DSMH-F01) y listado de control.
Jurisdicción Sanitaria	5	Recibe copias de FURyC (U500-DSMH-F01) y listados de control. Divide de acuerdo a municipios. Distribuye a EMSAS para entrega a Centros de Salud
EMSA	6	Recibe copias de FURyC (U500-DSMH-F01) y listados de control. Distribuye a Centros de Salud.
Paciente / Usuario	7	Acude a unidad de atención de primer nivel que lo refirió dando continuidad a su tratamiento, lleva FURyC (U500-DSMH-F01)
Médico de la unidad de primer nivel de atención.	8	Recibe al paciente, revisa FURyC Formato único de referencia y contrarreferencia (U500-DSMH-F01), interroga, evalúa y da seguimiento al tratamiento.
	9	Registra en Sistema de control de Referencia y Contrarreferencia de la unidad y en consulta

Emitido por:
Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Aprobado por:
Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

Clave:
U300-CG-MP-02

44



SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE
QUERÉTARO - SESEQ

Fecha de Emisión: Noviembre 2013

Fecha Actualización:
Enero 2014

Revisión: 1

		subsecuente con contrarreferencia para SIS.
	10	Resguarda FURyC Formato único de referencia y contrarreferencia U500-DSMH-F01 en el expediente del paciente.
	11	Da seguimiento, a través de listado de control de pacientes referidos. Analiza la oportunidad de la atención, revisa y verifica que hayan acudido a consulta de referencia.
	12	Notifica a personal de la unidad de atención, para que realice visita domiciliaria, para verificar motivos de ausentismo del referido.
Personal de la unidad médica	13	Realiza visita domiciliaria a la brevedad, completa la hoja de FURyC 500-DSMH-F01; notifica y entrega reporte al médico.
Médico de la unidad de primer nivel de atención.	14	Verifica estatus de actualización de listado de control de pacientes referidos y contrarreferidos para ser entregados a la jurisdicción mensualmente.
Jurisdicción Sanitaria	15	Recibe registros de control, evalúa Sistema de Referencia y Contrarreferencia por cada unidad.
	16	Fin

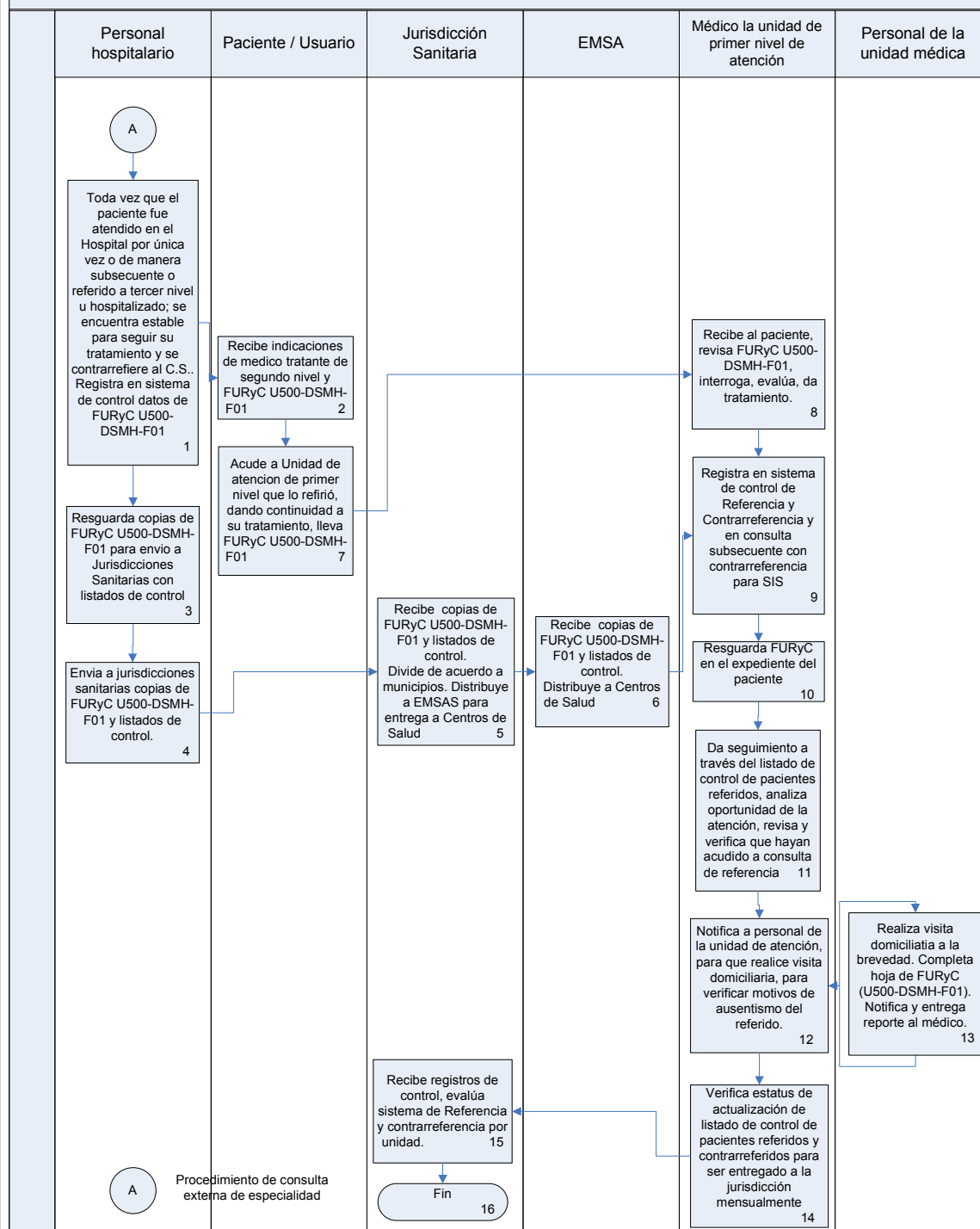
Emitido por:
Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Aprobado por:
Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

Clave:
U300-CG-MP-02

45

Procedimiento para la contrarreferencia de pacientes de un segundo nivel a unidades de primer nivel de atención.



 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1

11. Procedimientos o documentos relacionados.

- 11.1 Procedimiento para la atención en el servicio de Consulta Externa Hospitalaria. Clave U500/DSMH/P01.
- 11.2 Directorio de red de Servicios de salud.
- 11.3 Expediente clínico.
- 11.4 FURyC. Formato único de referencia y contrarreferencia, U500-DSMH-F01.
- 11.5 Solicitud de internamiento hospitalario, U500- DSMH- F10.
- 11.6 Registro Diario de pacientes en consulta externa SIS-SS-OIP-BIS hoja diaria.
- 11.7 Receta médica.
- 11.8 Listado de control de pacientes referidos y contrarreferidos (de cada unidad).
- 11.9 Sistema de registro y control para la Referencia y Contrarreferencia de la unidad.

Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	47
---	---	--------------------------------	----



SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE
QUERÉTARO - SESEQ

Fecha de Emisión: Noviembre 2013

Fecha Actualización:
Enero 2014

Revisión: 1

12. Evaluación del Sistema de Referencia y Contrarreferencia.

La evaluación es la comparación de lo realizado con lo establecido o programado, podrá realizarse en los diferentes ámbitos involucrados acorde a su responsabilidad, teniendo como mejora, hacer uso de los siguientes:

11.1 Grupo de Trabajo Estatal:

Reuniones del Grupo de Trabajo estatal realizadas X100

Reuniones del Grupo de Trabajo estatal programadas

Problemas resueltos por el Grupo de Trabajo estatal X100

Problemas detectados por el Grupo de Trabajo estatal

11.2 Nivel Jurisdiccional:

No. de contrarreferencias recibidas X100

No. de referencias realizadas

11.3 Nivel operativo:

No. de pacientes satisfechos, que utilizaron el SRC X100

Total de pacientes encuestados que utilizaron el SRC

No. de casos adecuadamente manejados *X100

Total de expedientes revisados

- Se entiende por adecuadamente manejados en el caso de **referencia**, cuando exista registro de la nota médica en el expediente del paciente, diagnóstico congruente, acertada selección de la unidad a la que se refiere al paciente.
- En el caso de **contrarreferencia**: cuando exista registro del caso en el expediente médico, diagnóstico y tratamientos congruentes y constancia de la elaboración de la hoja de contrarreferencia.
- En las unidades de 1er. nivel la responsabilidad de esta actividad estará a cargo de los médicos supervisores, en el 2do. nivel de atención la responsabilidad recae en los Comités intrahospitalarios.

Emitido por:

Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Aprobado por:

Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

Clave:

U300-CG-MP-02

48

13. Formatos y anexos.

12.1 Solicitud de Referencia y Contrarreferencia.



GOBIERNO DE
SOLUCIONES

Servicios de Salud del Estado de Querétaro
Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios



Formato Único de Referencia y Contrarreferencia (USCG-DSMH-FDT)

I. REFERENCIA

Fecha: _____ Folio: _____
 Póliza de Seguro Popular: _____ URGENCIA: ☐ SI ☐ NO
 Clave de Intervención CAUSES: _____

Nombre(s): _____ Apellido paterno: _____ Apellido materno: _____
 Expediente: _____ Edad: _____ Femenino ☐ Masculino ☐
 Nombre del familiar o responsable: _____ Parentesco: _____
 Unidad Médica que refiere: _____
 Domicilio: _____ Servicio al que envía: _____
 Unidad Médica a la que refiere: _____
 TA: _____ / Temp: _____ F.R. _____ F.C. _____ Peso: _____ kg Talla: _____ cm
 Resúmen Clínico: _____
 Padecimiento actual: _____

Exploración física: _____

Estudios de laboratorio y gabinete: _____

Diagnóstico y motivo de envío: _____

Nombre completo, cargo profesional y firma de Médico
Responsable de la Unidad Médica

Nombre completo, cargo profesional y firma de Médico que
refiere

II. CONTRAREFERENCIA

Unidad médica que contrarrefiere: _____ Fecha de ingreso: _____
 Expediente o servicio: _____ Fecha de egreso: _____
 Padecimiento actual: _____

Evolución: _____

Estudios de laboratorio y gabinete: _____

Diagnóstico de ingreso: _____
 Diagnóstico de egreso: _____

DOLAR AQUÍ **P**

III. INSTRUCCIONES Y RECOMENDACIONES PARA EL MANEJO DEL PACIENTE EN SU UNIDAD DE ADSCRIPCION

Debe regresar: _____ Fecha: _____
 En caso de dudas comunicarse con el Médico que contrarrefirió al teléfono: _____

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1



SERVICIOS DE SALUD
DEL ESTADO DE QUERÉTARO
SESEQ
Dirección de Servicios Médicos
Hospitalarios

GOBIERNO DE
SOLUCIONES

Servicios de Salud del Estado de Querétaro
Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios



Formato Único de Referencia y Contrarreferencia (U500-DSMH-F01) **INSTRUCTIVO DE LLENADO**

Objetivo: Contar con un documento oficial que sirva de enlace clínico entre las diferentes unidades de salud.

Requisitos para emisión: Todo paciente que ser referido o contrarreferido deberá de contar con el formato requisitado con los datos del pacientes unidad médica emisora y receptora así como del médico tratante.

Responsable de llenado: El Médico tratante responsable del paciente.

No.	TITULO	DESCRIPCIÓN
1	Folio	Incluir el número consecutivo que corresponde al formato único de referencia y contrarreferencia.
2	Fecha	Anotar día, mes y año corriente.
3	Urgencia	Anotar en el espacio SI, para indicar que el usuario requiere atención médica de urgencia y NO para indicar que no requiere atención de urgencia y se encuentra estable.
4	Póliza Seguro Popular	Anotar el número correspondiente de la Póliza, en caso de que el usuario no esté inscrito al Sistema de Protección Social en Salud, anotar NO APLICA.
5	Clave de intervención CAUSES	Anotar el número de intervención que cubre la enfermedad o padecimiento del usuario de acuerdo al Catálogo Universal de Salud vigente, en caso de no estar incluido anotar NINGUNO.
6	Nombre(s) apellido paterno, materno.	Anotar sin abreviaturas el nombre y apellidos del usuario como esta inscrito en la póliza de afiliación o en su defecto su identificación oficial.
7	Expediente	Anotar completo con números y diagonales los dígitos de identificación asignado al Expediente Clínico del usuario que se refiere.
8	Edad	Especificar el número de años y meses del usuario.
9	Femenino, Masculino	Marcar el recuadro correspondiente según sea el caso.
10	Nombre de familiar o responsable	Escribir el nombre completo sin abreviaturas y legible de la persona que acompaña al usuario.
11	Parentesco	Indicar el vínculo de consanguinidad entre el usuario y el familiar o responsable(nana, mamá, hijo, primo, hermano, etc..)
12	Unidad Médica que refiere	Anotar el nombre oficial de la unidad médica que refiere al usuario.
13	Domicilio	Anotar nombre de la calle, número, colonia y localidad en donde se localiza la unidad médica a la que se refiere el usuario.
14	Servicio al que envía	Indicar el nombre de la especialidad o servicio de la unidad médica al que se envía al usuario.
15	Unidad Médica a la que refiere	Escribir el nombre oficial de la unidad médica a la que se envía al usuario.
16	TA, Temp, FR, FC, Peso, Talla	TA. Presión arterial del usuario en mmHg. Temp. Temperatura actual del usuario en°C. FR. Frecuencia respiratoria por minuto. FC. Frecuencia cardiaca por minuto. Peso. Anotar el peso del usuario en kilogramos. Talla. Anotar la estatura del usuario en metros y centímetros.

Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	50
---	---	--------------------------------	-----------



SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE
QUERÉTARO - SESEQ

Fecha de Emisión: Noviembre 2013

Fecha Actualización:
Enero 2014

Revisión: 1

17	Resumen clínico	Asentar la información que se solicita relacionada con los signos vitales y datos somatométricos del usuario que se envía.
18	Padecimiento actual	Escribir los datos clínicos relevantes que lo dirigen hacia el diagnóstico presuntivo.
19	Exploración física	Incluir los datos relevantes para el padecimiento actual al realizar el examen físico.
20	Estudios de laboratorio y gabinete	Anotar los estudios previos que soportan el diagnóstico o los que se requieran.
21	Diagnóstico y motivo de envío	Escribir valoración presuncional que apoya la referencia acorde al catálogo CIE-10.
22	Nombre completo, cédula profesional y firma del Médico Responsable de la Unidad Médica	Escribir legiblemente el nombre y apellidos del médico responsable de la unidad médica, la cédula profesional y plasmar su firma.
No.	TÍTULO	DESCRIPCIÓN
23	Nombre completo, cédula profesional y firma del Médico que refiere	Escribir legiblemente el nombre y apellidos del médico responsable de la unidad médica que refiere al usuario, cédula profesional y plasmar su firma.
24	Fecha de ingreso	Anotar la fecha en que el usuario fue atendido por primera vez en la unidad a la que se refirió.
25	Unidad médica que contrarrefiere	Anotar el nombre oficial de la unidad médica que contrarrefiere al usuario.
26	Especialidad o servicio	Indicar el nombre de la especialidad o servicio médico donde se atendió al usuario y se realiza el egreso.
27	Fecha de egreso	Anotar el día, mes y año en que se contrarrefiere al usuario.
28	Padecimiento actual	Asentar el nombre de la enfermedad del usuario que se contrarrefiere.
29	Evolución	Escribir las fases de mejoría que se han observado durante el manejo y tratamiento al usuario.
30	Estudios de laboratorio y gabinete	Indicar el tipo de estudios de laboratorio o gabinete que se practicaron al usuario.
31	Diagnóstico de ingreso	Anotar el diagnóstico con el que se recibe al usuario especificado en la referencia.
32	Diagnóstico de egreso	Escribir el diagnóstico con el que se contrarrefiere al usuario.
33	Instrucciones y recomendaciones para el manejo del paciente en su unidad de adscripción	Anotar sugerencias o comentarios sobre el caso clínico del usuario para el control subsecuente en la unidad de origen, incluir las correspondientes al manejo dietético, higiénico, determinar o continuar el tratamiento, indicar su regreso o consulta subsecuente al servicio y la fecha, así como informar en caso de que el usuario sea enviado a otra especialidad.
34	Debe regresar	Indicar si el usuario debe regresar a la unidad médica que lo contrarrefiere.
35	Fecha	Anotar la fecha en que debe regresar el usuario.
36	En caso de dudas, favor de comunicarse con el médico que contrarrefiere al teléfono	Anotar número telefónico del médico que realiza la contrarreferencia.
37	Nombre completo, cédula profesional y firma del Médico Responsable de la Unidad Médica	Escribir legiblemente el nombre y apellidos del médico responsable de la unidad médica, la cédula profesional y plasmar su firma.
38	Nombre completo, cédula profesional y firma del Médico que contrarrefiere	Escribir legiblemente el nombre y apellidos del médico responsable de la unidad médica que contrarrefiere, la cédula profesional y plasmar su firma.

Emitido por:
Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Aprobado por:
Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

Clave:
U300-CG-MP-02

51



Fecha de Emisión: Noviembre 2013

Revisión: 1

REGISTRO DIARIO DE PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA SIS-SS-01P-Bis

CLUES: 22010060019001B002

Nombre de la unidad: C.S. LOS OLVERA

Nombre del medico: RAMIREZ SAAVEDRA DULCE

Servicio: CONSULTA EXTERNA

[illegible]

SIS 2006

Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

Clave:
U300-CG-MP-02

52

Informe mensual de la unidad medica SIS-SS-CE-H

Sección I
Hoja 2 de 20
Nombre de la unidad: C.S. LOS OLVERA
Nombre de quien otorga la consulta:
CLUES: 220100600190001B002
SERVICIO: CONSULTA EXTERNA
Mes estadístico: Mayo
Del 1 de Ene al 8 de May Año: 2007

SIS-2007		Clave	Variable	Paloteo	Total
Programa	Seguro Popular	Mujeres	CSP01 < 1 año		0
			CSP02 1 año		0
			CSP03 2-4 años		0
			CSP04 5-9 años		0
			CSP05 10-14 años		0
			CSP06 15-19 años		0
			CSP07 20-29 años		0
			CSP08 30-49 años		0
			CSP09 50-59 años		0
			CSP10 60 y mas años		0
Programa	Seguro Popular	Hombres	CSP11 < 1 año		0
			CSP12 1 año		0
			CSP13 2-4 años		0
			CSP14 5-9 años		0
			CSP15 10-14 años		0
			CSP16 15-19 años		0
			CSP17 20-29 años		0
			CSP18 30-49 años		0
			CSP19 50-59 años		0
			CSP20 60 y mas años		0
Programa	Primera vez	Subsecuente	CPP01 Enfermedades transmisibles		11
			CPP02 Cronico degenerativas		2
			CPP03 Otras enfermedades		15
			CPP04 A sanos		18
			CPP05 Planificacion familiar		2
			CPP06 Salud bucal		
			CPP07 Salud mental		
			CPP08 Enfermedades transmisibles		1
			CPP09 Cronico degenerativas		0
			CPP10 Otras enfermedades		5
Referencia	Referencia	Referencia	CPP11 A sanos		8
			CPP12 Planificacion familiar		0
			CPP13 Salud bucal		
			CPP14 Salud mental		
			REF01 Pacientes referidos		8
			REF02 Pacientes contrareferidos		1
			CNH01 Consultas no medicas		0

Emitido por:
Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Aprobado por:
Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

Clave:
U300-CG-MP-02

53

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1

14. Directorio de Red de Servicios.



Jurisdicciones Sanitarias	Hospitales	Unidades de apoyo
 JURISDICCION 1	 HOSPITAL GENERAL QUERÉTARO	 CETS
 JURISDICCION 2	 HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DEL RÍO	 CESAM
 JURISDICCION 3	 HOSPITAL GENERAL DE CADEREYTA	 CAPACITS
 JURISDICCION 4	 HOSPITAL GENERAL JALPÁN	 APOYO A VIOLENCIA
	 HOSPITAL DEL NIÑO Y LA MUJER	 RED DE ADOLESCENTES

www.seseq.gob.mx



SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE
QUERÉTARO - SESEQ
Hospital de Especialidades
del Niño y la Mujer

DIRECTORIO DE RED DE SERVICIOS DE SALUD



**HOSPITAL DE ESPECIALIDADES DEL
NIÑO Y LA MUJER**
Dr. Felipe Núñez Lara

**Av. Luis Vega y Monroy No. 1000 Col.
Colinas del Cimatario. Qro. C.P. 76090**

2919200

CARGO

Cuerpo de Gobierno

Director
Subdirector Médico
Subdirector Médico T. Especial
Jefatura de Enseñanza e Investigación
Jefatura de Enfermería
Jefatura de Trabajo Social
Administrador

NOMBRE

DR. CARLOS HUGO MEDINA NOYOLA
DR. MANUEL ALCOCER ALCOCER
DR. ANTONIO ROCHA GARCÍA
DR. JORGE RAFAEL BARÓN SEVILLA
ENF. MARINA MENDIOLA MURGA
LIC. LETICIA RAMÍREZ ARREDONDO
LIC. SILVIA PINEDA MC MAHON

HORARIO

7:00 a 15:00hrs
7:00 a 15:00hrs
8:00 a 20:00hrs
8:00 a 14:30hrs
7:00 a 15:00 hrs
7:00 a 15:00 hrs
7:00 a 15:00 hrs

Pediatría Urgencias

Jefa de Servicio Turno Matutino
Responsable Matutino
Responsable Vespertino
Responsable Nocturno "A"
Responsable Jornada Especial

DR. ALEJANDRO ROJAS MACEDO
DR. ALEJANDRO ROJAS MACEDO
DR. NOE MARTÍNEZ ESPINOZA
DR. JULIO CESAR ENRIQUEZ ALMARAZ
DR. ANTONIO ROCHA GARCÍA

7:00 a 14:30hrs
7:00 a 14:30hrs
13:30 a 21:00hrs
20:00 a 8:00hrs
8:00 a 20:00hrs

Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	54
---	---	--------------------------------	-----------

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1

15. Glosario

Atención médica.- Conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de promover, proteger y restaurar su salud. Pueden ser preventivas (que incluyen promoción general y de protección específica), curativas (que tienen como fin efectuar un diagnóstico temprano y proporcionar tratamiento oportuno), de rehabilitación (que incluyen acciones tendientes a corregir las invalideces físicas o mentales) o paliativas (que incluyen el cuidado integral para preservar la calidad de vida del paciente, a través de la prevención, tratamiento y control del dolor, y otros síntomas físicos y emocionales por parte de un equipo profesional multidisciplinario).

Atención en Urgencias.- Servicio que requieren la atención inmediata ya que pueden poner en peligro la vida. Persigue la estabilización, el diagnostico y manejo terapéutico en la sala de urgencias, o su ingreso a servicios de hospitalización o cirugía.

CAUSES.- Catálogo Universal de Servicios de Salud. Documento básico que representa la herramienta, indicativa e instrumental, de lo que constituye la cartera y oferta de servicios del sistema de Protección Social en Salud.

Canalizar.- Enviar a un paciente/ usuario al servicio, nivel de atención o unidad que tenga la capacidad de poder proporcionar la atención que requiere.

Centro de Salud.- Unidad médica.

Cero rechazo.- Por mandato constitucional las unidades médicas del Sector Salud, están obligados a brindar atención médica, particularmente cuando se trata de casos de emergencia, sin ningún tipo de distinción y sin importar la situación de derechohabencia del paciente.

Consulta externa: Atención médica que se otorga al paciente ambulatorio, en un consultorio o en el domicilio del mismo, que consiste en realizar un interrogatorio y exploración física, para integrar un diagnóstico.

Contrarreferencia.- Es el procedimiento en el cual una vez resuelto el problema de diagnostico y/o tratamiento se retorna al paciente a la unidad operativa que lo refirió con el fin de que se lleve a cabo el control o seguimiento y continuar con la atención integral.

Demandante.- Toda aquella persona que para sí o para otro, solicite la prestación de servicios de atención médica, persona que acompaña al paciente / usuario y solicita la prestación de servicios médicos;

Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	55
---	---	--------------------------------	----

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
Directorio de Red de Servicios.- Documento que incluye nombre, domicilio, número telefónico, nombre del responsable del sistema, servicios que brinda y horario de las Unidades Médicas pertenecientes a Servicios de Salud del Estado de Querétaro. EMSA: Equipo Municipal de Seguimiento y Asesoría. Establecimiento para la atención médica.- a todo establecimiento o unidad, fijo o móvil, público, social o privado, donde se presten servicios de atención médica, ya sea ambulatoria o para internamiento de pacientes, cualquiera que sea su denominación, incluidos los consultorios. También denominado unidad de atención médica. Expediente clínico.- al conjunto único de información y datos personales de un paciente, que se integra dentro de todo tipo de establecimiento para la atención médica, ya sea público, social o privado, el cual, consta de documentos escritos, gráficos, imagenológicos, electrónicos, magnéticos, electromagnéticos, ópticos, magneto-ópticos y de cualquier otra índole, en los cuales, el personal de salud deberá hacer los registros, anotaciones, en su caso, constancias y certificaciones correspondientes a su intervención en la atención médica del paciente, con apego a las disposiciones jurídicas aplicables. FURyC.- Formato Único de Referencia y Contrarreferencia. Documento oficial que sirve para documentar la referencia y/o contrarreferencia de un usuario y registrar los datos clínicos más relevantes. Grupo técnico para el Sistema de Referencia y Contrarreferencia.- Se define como grupo conformado por la Dirección de Servicios de Salud y Servicios Médicos Hospitalarios, que involucra a sus unidades operativas, jurisdicciones y hospitales, en el análisis de problemáticas detectadas en el Sistema de Referencia y Contrarreferencia, identificando causas de origen, implantación de acciones que mejoren el sistema en forma adecuada. Hospital General.- Es el establecimiento de segundo o tercer nivel para la atención de pacientes, en las cuatro especialidades básicas de la medicina: Cirugía General, Gineco-Obstetricia, Medicina Interna, Pediatría y otras especialidades complementarias y de apoyo derivadas de las mismas, que prestan servicios de urgencias, consulta externa y hospitalización. El área de hospitalización contará en los hospitales generales con camas de Cirugía General, Gineco-Obstetricia, Medicina Interna y Pediatría, donde se dará atención de las diferentes especialidades de rama. Además deberá realizar actividades de prevención, curación y rehabilitación a los usuarios, así			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.		Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02
			56

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
como de formación y desarrollo de personal para la salud e investigación científica. Hospital de Especialidades.- Es el establecimiento de segundo y tercer nivel para la atención de pacientes, de una o varias especialidades médicas, quirúrgicas o médico-quirúrgicas que presta servicios de urgencias, consulta externa, hospitalización y que deberá realizar actividades de prevención, curación, rehabilitación, formación y desarrollo de personal para la salud, así como de investigación científica. Hospitalización.- al servicio de internamiento de pacientes para su diagnóstico, tratamiento o rehabilitación, así como, para los cuidados paliativos. Instituto.- Es el establecimiento de tercer nivel, destinado principalmente a la investigación científica, la formación y el desarrollo de personal para la salud. Podrá prestar servicios de urgencias, consulta externa y de hospitalización, a personas que tengan una enfermedad específica, afección de un sistema o enfermedades que afecten a un grupo de edad. Interconsulta.- procedimiento que permite la participación de otro profesional de la salud en la atención del paciente, a solicitud del médico tratante. Nivel de atención (Primer).- Lo integran las unidades y centros de salud que proporcionan atención médica de tipo integral, preventiva, curativa y de rehabilitación, apoyando en estudios de laboratorio y gabinete de baja complejidad, así como promoción a la salud, educación para la salud, fomento sanitario e investigación orientada principalmente a los problemas de salud más frecuentes. (C. S. Rural, C. S. Urbano). Nivel de atención (Segundo).- Se conforma por unidades hospitalarias que ofertan y proporcionan atención médica en las cuatro especialidades básicas: Cirugía General, Medicina Interna, Gineco- Obstetricia y Pediatría, así como en cinco complementarias: Otorrinolaringología, Traumatología y Ortopedia, Dermatología y Psiquiatría, y/o cuatro áreas de apoyo; Anatomía Patológica, Laboratorio clínico, Anestesiología y Radiología. (Los 5 Hospitales de SESEQ y los Hospitales Generales de los estados). Nivel de atención (Tercer).- Atención de alta especialidad para resolución de problemáticas de diagnostico y tratamiento que requieren de la participación Multidisciplinaria de especialistas y subespecialistas que no se cuenten en las unidades pertenecientes a Servicios de Salud del Estado de Querétaro, donde su función primordial es de apoyo y participación en la investigación y la docencia.			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.		Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	
		Clave: U300-CG-MP-02	57

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
Paciente.- Usuario beneficiario directo de la atención médica. Personal de salud.- A los profesionales, técnicos y auxiliares del área de la salud, sean médicos, enfermeras, paramédico, auxiliar o administrativo que intervienen en el proceso de atención al paciente ambulatorio, con el fin de promover, proteger y restaurar su salud. Referencia.- Es el procedimiento administrativo utilizado para enviar al paciente de una unidad operativa a otra de mayor complejidad con el fin de que reciba atención médica prioritaria y se realicen exámenes de laboratorio o gabinete. Referencia-contrarreferencia.- al procedimiento médico-administrativo entre establecimientos para la atención médica de los tres niveles de atención, para facilitar el envío-recepción-regreso de pacientes, con el propósito de brindar atención médica oportuna, integral y de calidad. Regionalización de servicios médicos.- Conformación de áreas geodemográficas delimitadas con el fin de planificar la presentación de los servicios, hacer uso óptimo de los recursos y responder así a las necesidades de atención a la salud particulares de la región. Resumen clínico.- Documento elaborado por un médico, en el cual, se registran los aspectos relevantes de la atención médica de un paciente, contenidos en el expediente clínico. Deberá tener como mínimo: padecimiento actual, diagnósticos, tratamientos, evolución, pronóstico y estudios de laboratorio y gabinete. SIS: Sistema de Información en Salud. Servicio de atención médica.- El conjunto de recursos que intervienen sistemáticamente para la prevención y curación de las enfermedades que afectan a los individuos, así como de la rehabilitación de los mismos. Somatometría: Toma de signos vitales: peso, talla, presión arterial, frecuencia cardiaca, respiratoria, temperatura. Traslado de pacientes: Transportar a un paciente en el menor tiempo posible de una unidad médica a otra de mayor capacidad resolutive. Siempre en compañía de un familiar y/o de personal médico que garantice la atención médica en el trayecto. Unidad Administrativa: De acuerdo al Reglamento Interior de SESEQ actualizado y autorizado con fecha 30 de diciembre 2011, se cuenta con las siguientes: Dirección de Servicios de Salud, Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios, Dirección de Fomento y Regulación Sanitaria, Dirección del			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.		Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	
		Clave: U300-CG-MP-02	58

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
Régimen Estatal de Protección Social en Salud, Dirección General de Recursos Humanos, Finanzas y Planeación, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Finanzas, Dirección de Planeación, Jurisdicciones y Hospitales. Asimismo SESEQ contará además con la Subdirección de Adquisiciones, Centro Estatal de Salud Mental (CESAM), Centro Estatal de Transfusión Sanguínea (CETS), Centro Regulador de Urgencias Médicas (CRUMS), Unidad estatal de Hemodiálisis y Laboratorio Estatal de Salud Pública (LESP). Urgencia: Problema médico-quirúrgico agudo, que ponga en peligro la vida, un órgano o una función y requiera atención inmediata. Urgencia calificada, al problema de salud, habitualmente de presentación súbita, que pone en riesgo la vida, órgano o función del paciente y que, por lo tanto, requiere de una atención médica inmediata. Urgencia no calificada, es un problema de salud que no pone en riesgo la vida, órgano o función del paciente y que por lo tanto se puede posponer o referir para su atención en un servicio de medicina general o especializada. Usuario: Toda aquella persona, que requiera y obtenga la prestación de servicios de atención médica.			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.		Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02
			59



SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE
QUERÉTARO - SESEQ

Fecha de Emisión: Noviembre 2013

Fecha Actualización:
Enero 2014

Revisión: 1

16. Bibliografía

- Manual para la Referencia y Contrarreferencia de pacientes y envío de muestras y especímenes (1988).
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, colección Porrúa, 113ª Edición. México 1996.
- Ley General de Salud, Porrúa, México 1996, décimo tercera edición.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Querétaro.
- Ley de Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro.
- Programa de Reforma del Sector Salud 1995-2000.
- Modelo de Atención a la Salud para Población Abierta. Secretaría de Salud. 1995.
- Guía Metodológica para la atención Modular: V.- Procedimientos. 5.3 Referencia Contrarreferencia de Pacientes. Secretaría de Salud. 1994.
- Manual para la referencia y contrarreferencia de pacientes y envío de muestras y especímenes, SSA México 1988.
- Mecanismos Facilitadores del Sistema de Referencia y Contrarreferencia en los Sistemas Locales de Salud. Secretaría de Salud, 1994.
- Procedimiento para la atención en el servicio de Consulta Externa Hospitalaria. U500/DSMH/P01.
- Acuerdo único de la II reunión extraordinaria del Consejo Nacional de Salud, VI Época.

Emitido por:
Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Aprobado por:
Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

Clave:
U300-CG-MP-02

60

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
 Manual de Organización Tipo de Centro de Salud ISEM. Gobierno del Estado de México. Toluca, Estado de México. Julio 2008.  Manual para la Referencia y Contrarreferencia de pacientes del Instituto Nacional de Pediatría. 2011.			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	61



SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE
QUERÉTARO - SESEQ

Fecha de Emisión: Noviembre 2013

Fecha Actualización:
Enero 2014

Revisión: 1

17. Autorización.

Dr. Mario César García Feregrino.
Secretario de Salud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de Servicios de Salud del Estado de Querétaro

Dra. Martina Pérez Rendón.
Director de Servicios de Salud

Dr. David Quevedo Novoa.
Director de Servicios Médicos Hospitalarios

C.P. Alejandro Tenorio Barrientos.
Director de Fomento y Regulación Sanitaria.

Emitido por:
Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Aprobado por:
Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

Clave:
U300-CG-MP-02

62

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
Lic. José Samuel García Sánchez. Director del Régimen Estatal de Protección Social en Salud. Dr. en D. Arturo Altamirano Alcocer. Director General de Recursos Humanos, Finanzas y Planeación. Lic. Francisco Rafael Reséndiz Vega. Encargado de Despacho de la Dirección de Recursos Humanos Lic. Javier Mendoza López. Director de Finanzas. C. Mario Alberto Hernández Reyna. Director de Planeación.			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	63



SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE
QUERÉTARO - SESEQ

Fecha de Emisión: Noviembre 2013

Fecha Actualización:
Enero 2014

Revisión: 1

18. Directorio de participantes.

Dra. Martina Pérez Rendón
Directora de Servicios de Salud
16 de Septiembre No. 51 Ote,
Col. Centro Histórico
Santiago de Querétaro, Qro.
Tel.: (442) 2-12-87-79, 2-12-90-17

Dr. David Quevedo Novoa
Director de Servicios Médicos Hospitalarios
Av. 5 de Febrero No. 105 Col. Virreyes,
Santiago de Querétaro, Qro.
Tel.: (442) 2 15 27 11

C.P. Alejandro Tenório Barrientos
Director de Fomento y Regulación Sanitaria
Ocampo No. 19 Sur, Centro Histórico,
Santiago de Querétaro, Qro.
Tel: (442) 2 12 43 55, 2 14 06 39

Lic. José Samuel García Sánchez
Director del Régimen Estatal de Protección
Social en Salud.
Corregidora Norte No. 140, Col. Centro Histórico
Santiago de Querétaro.
Tel: (442) 2 24 13 02

Lic. Francisco Rafael Resendiz Vega.
Encargado de Despacho de la Dirección de Recursos Humanos
16 de Septiembre No. 51 Ote,
Col. Centro Histórico
Santiago de Querétaro, Qro.
Tel: (442) 2 51-90-03

Emitido por:
Dra. Martina Perez Rendón.
Dr. David Quevedo Novoa.

Aprobado por:
Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra.
Coordinador General de SESEQ.

Clave:
U300-CG-MP-02

64

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
Lic. Javier Mendoza López Director de Finanzas 16 de Septiembre No. 51 Ote, Col. Centro Histórico Santiago de Querétaro, Qro. Tel: (442) 2 51-90-15 C. Mario Alberto Hernández Reyna Director de Planeación 16 de Septiembre No. 51 Ote, Col. Centro Histórico Santiago de Querétaro, Qro. Tel: (442) 2 14-32-51, 2 12-91-68 Dra. Martha Elvia Mariza Patiño Aboytes Directora de la Jurisdicción Sanitaria No. I Circuito Moisés Solana S/N, Col. Vista Alegre Santiago de Querétaro, Qro. Tel: (442) 2 13-61-70, 2 13-72-75, 2 13-59-06 Dra. Ivette Mata Maqueda Directora de la Jurisdicción Sanitaria No. II Carretera Panamericana S/N, Col. Guadalupe de las Peñas, San Juan del Río, Qro. Tel: (427) 2 72-80-98, 2 72-74-51 Dr. Horacio Aguilera Torres Director de la Jurisdicción Sanitaria No. III Zaragoza No. 42, Colonia Centro, Cadereyta de Montes, Qro. Tel.: (441) 2 76 19 57, 2 76 08 65 Dr. Aniceto Torres Saucedo Director de la Jurisdicción Sanitaria No. IV Juárez No. 2, Col. Centro, Jalpan de Serra, Qro. Tel: (441) 2 96-04-90, 2 96-00-32			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	65

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
Dr. Alejandro Ibarra Orozco Director del Hospital General Querétaro Av. 5 de Febrero No. 101, Col. Virreyes, Santiago de Querétaro, Qro. Tel:(442)2-16-20-36 2-15-82-53 2-16-06-64 2-16-00-39 Fax:(442)2-16-20-36 2-15-82-53 2-16-06-64 2-16-00-39 Dr. Dr. Carlos Hugo Medina Loyola. Director del Hospital de Especialidades del Niño y la Mujer Av. Luís Vega y Monroy No. 1000, Col. Colinas del Cimatarío, Santiago de Querétaro, Qro. Tel: (442) 2 91-92-00, 2 91-02-01 Dr. Miguel Ángel Ocaña Amaro. Director del Hospital General de San Juan del Río. Boulevard Luís Donald Colosio No. 422 Col. Sagrado Corazón. San Juan del Río, Querétaro. Tel:(427)2-74-25-11 2-74-25-12 2-74-25-13 Dr. Mario Cebada Contreras. Director del Hospital General de Cadereyta Carretera San Juan del Río- Xilitla S/N, Esq. Zaragoza, Cadereyta de Montes, Qro. C.P. 76500 Tel:(441)2-76-06-12 2-76-01-53 2-76-06-13 Fax:(441)2-76-06-12 2-76-01-53 2-76-06-13 Dr. Raúl Molina Lorenzo Director del Hospital General de Jalpan Nicolás Bravo, Esq. Galeana, Col. Alcantarillas Jalpan de Serra, Qro. C.P. 76340 Tel:(441)2-96-00-90 2-96-01-50 2-96-02-07 Fax:(441)2-96-01-50 Ext. 103- L.S.C. Oscar Villarreal Rodríguez Analista de la Dirección de Planeación 16 de Septiembre No. 51 Ote, Col. Centro Histórico			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	66

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ	Fecha de Emisión: Noviembre 2013	
		Fecha Actualización: Enero 2014	Revisión: 1
Santiago de Querétaro, Qro. Tel: (442) 2 51 9000 ext. 7212 Dra. Verónica Parra Gallardo Analista de la Dirección de Servicios de Salud 16 de Septiembre No. 51 Ote, Col. Centro Histórico Santiago de Querétaro, Qro. Tel: (442) 2 51 9000 ext. 7617 Dra. Dulce María Ramírez Saavedra. Jefe de Departamento de Organización. Dirección de Planeación 16 de Septiembre No. 51 Ote, Col. Centro Histórico Santiago de Querétaro, Qro. Tel: (442) 2 51 9000 ext. 7325. C.P. Alicia Guadalupe Penagos González. Analista del Departamento de Organización. Dirección de Planeación 16 de Septiembre No. 51 Ote, Col. Centro Histórico Santiago de Querétaro, Qro. Tel: (442) 2 51 9000 ext. 7325. C. Perla Adriana Hernández Leal. Analista del Departamento de Organización. Dirección de Planeación 16 de Septiembre No. 51 Ote, Col. Centro Histórico Santiago de Querétaro, Qro. Tel: (442) 2 51 9000 ext. 7325. C. Marisol Gómez Cruz. Apoyo administrativo del Departamento de Organización. Dirección de Planeación 16 de Septiembre No. 51 Ote, Col. Centro Histórico Santiago de Querétaro, Qro. Tel: (442) 2 51 9000 ext. 7325.			
Emitido por: Dra. Martina Perez Rendón. Dr. David Quevedo Novoa.	Aprobado por: Dr. Jorge Rafael Espinosa Becerra. Coordinador General de SESEQ.	Clave: U300-CG-MP-02	67