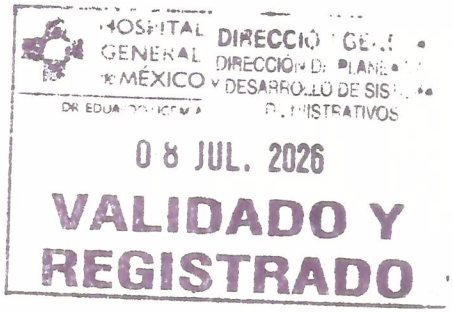
Salud
Secretaría de Salud

HOSPITAL GENERAL de MÉXICO
DR. EDUARDO LICEAGA

MANUAL DE ORGANIZACIÓN HOMOLOGADO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA



JULIO, 2026

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN DEL DOCUMENTO NORMATIVO

NOMBRE:	**MANUAL DE ORGANIZACIÓN HOMOLOGADO CONSULTA EXTERNA**
CÓDIGO:	**HGMEL-DCM-DQ-ORTOP-0123**
ÁREA RESPONSABLE DE SU EMISIÓN:	**SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA**

NOMBRE Y CARGO	FIRMA
AUTORIZÓ: **DR. JED RAFUL ZACARÍAS EZZAT** Director de Coordinación Médica	
VALIDÓ: **DRA. LAURA ELENA CECEÑA MARTÍNEZ** Directora Médica	
VALIDÓ: **DR. JUAN ROBERTO DE LA CRUZ GALVAN** Subdirector B	
ELABORÓ Y REVISÓ: **DR. CONRADO GARCÍA GARCÍA** Jefe del Servicio de Consulta Externa	

HOSPITAL GENERAL de MÉXICO DR. EDUARDO LICEAGA
DIRECCIÓN GENERAL
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS
08 JUL. 2026
VALIDADO Y REGISTRADO

ÍNDICE

Pág.

INTRODUCCIÓN 4

OBJETIVO 6

I. ANTECEDENTES 7

II. MARCO JURÍDICO 9

III. MISIÓN Y VISIÓN DEL SERVICIO 11

IV. ATRIBUCIONES 12

V. ORGANIGRAMA 15

VI. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES 16

Dirección de Coordinación Médica
Dirección Médica
Subdirección Médica "B"
Jefatura del Servicio de Consulta Externa 16
Coordinación Médica de Turno Matutino 18
Coordinación Médica de Turno Vespertino 18
Coordinación de Enseñanza e Investigación 20
Coordinación de Atención Administrativa 22
Coordinación de Archivo Clínico 24
Apoyo de Gestión Administrativa 25

PARA LA CONSULTA DE LAS FUNCIONES DE LAS SIGUIENTES ÁREAS, REFERIRSE AL PORTAL DEL HGMEL (http://192.168.0.25), ASI COMO A LA NORMATECA DE LA INSTITUCIÓN (http://hgm.salud.gob.mx/normateca.html) DE LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN HOMOLOGADOS CORRESPONDIENTES.

- **SUBDIRECCIÓN DE ENFERMERÍA**
- **DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

VII. GLOSARIO 27

INTRODUCCIÓN

La Consulta Externa del Hospital General de México "Dr. Eduardo Liceaga" constituye un eje estratégico en la atención médica especializada, al ser el primer contacto hospitalario para la población y el principal espacio para el seguimiento ambulatorio. En el marco de la reingeniería institucional y ante el incremento sostenido de la demanda, se requiere fortalecer su estructura organizacional y sus procesos operativos para optimizar recursos, mejorar la eficiencia y garantizar continuidad asistencial. El presente Manual de Organización define con claridad funciones, responsabilidades, niveles jerárquicos y mecanismos de coordinación, con el objetivo de consolidar un servicio moderno, eficiente, centrado en el paciente y alineado con la normatividad vigente y los principios de calidad y mejora continua del Hospital.

El presente Manual se integra por los apartados de Antecedentes Históricos, Marco Jurídico, Atribuciones, Misión y Visión, Organigrama y Descripción de Funciones, los cuales establecen el marco normativo y organizacional que orienta el adecuado desempeño y la funcionalidad del Servicio, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales.

En relación con el Manual Organizacional 2024, los principales cambios estructurales son los siguientes:

- Se establece una nueva organización basada en Coordinaciones Médicas, lo que permite mejorar la funcionalidad de las distintas áreas asistenciales.

- En el ámbito administrativo, se suprime la figura de "Personal que realiza Funciones de Delegada Administrativa" y se establece, a partir del 1 de noviembre de 2025, la figura de "Apoyo de Gestión Administrativa". Esta nueva posición quedará adscrita y dependerá directamente del Jefe de Servicio, quien determinará sus responsabilidades y funciones conforme a las necesidades operativas del área.

- El Coordinador Médico coordina y supervisa las actividades médicas operativas del Servicio, asegurando su adecuada organización y funcionamiento. Apoya en la programación y optimización de la consulta médica, funge como enlace entre el Jefe de Servicio y los médicos generales, y colabora en estrategias de mejora continua, calidad asistencial y cumplimiento de la normatividad vigente.

- Se integró la figura del Coordinador de Educación e Investigación, con el propósito de unificar y fortalecer las actividades académicas y científicas del Servicio, promoviendo la planeación, organización y desarrollo de programas de enseñanza.

El personal del Hospital General de México "Dr. Eduardo Liceaga", en el ámbito de competencia, tendrá la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, así como el deber de prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a éstos, favoreciendo en todo tiempo la protección más amplia, además de declarar que la mujer y el hombre son iguales ante la Ley, de

acuerdo con el Artículo 1º Constitucional, así como establecer las bases de actuación para la implementación uniforme, homogénea y efectiva de los procedimientos para prevenir, atender y sancionar el hostigamiento sexual y acoso sexual, promoviendo una cultura institucional de igualdad de género y un clima laboral libre de violencia, en apego a la normatividad en la materia, así como introducir el uso correcto de la lengua para construir mensajes incluyentes y evitar masculinizar o feminizar la forma de comunicarnos, además de visibilizar de manera adecuada a todas las personas sin desvalorizar ni minimizar a ninguna de ellas.

La actualización del presente Manual está fundamentada en la Ley Federal de Entidades Paraestatales (Art. 46 fracc. I, II, III y IV, 47, 48 y 59 fracc III, VI, VIII y IX); Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (Art. 19); Reglamento Interior de la Secretaría de Salud (Art. 7 fracc. XIV, Art. 27 fracc. II y Art. 38 fracc. VII); Decreto por el que se crea el organismo descentralizado Hospital General de México, publicado en el DOF el 11 de mayo de 1995 (Art. 10 fracc. II); Estatuto Orgánico del Hospital General de México "Dr. Eduardo Liceaga", O.D., autorizado en la CXXIX Reunión de la Junta de Gobierno del Hospital, celebrada el 8 de julio de 2024 (Art. 8 fracc. III, Art. 16 fracc. II y Art. 38 fracc. II); así como en las Guías Técnicas para la Elaboración y Actualización de Manuales de Organización Específicos y Manuales de Procedimientos, emitidas por la Secretaría de Salud, septiembre 2013.

OBJETIVO

Establecer de manera clara y sistemática la organización, estructura funcional, líneas de autoridad y responsabilidades del personal adscrito a la Consulta Externa, con el propósito de fortalecer la coordinación operativa, optimizar el uso de los recursos humanos y materiales, y garantizar una prestación de servicios médicos eficiente, ordenada y alineada a la normatividad vigente y a los estándares institucionales de calidad, seguridad y mejora continua.

I, ANTECEDENTES

Cuando fue creado el Hospital General de México, éste se ubicaba en las afueras de la ciudad con el propósito de no contribuir a la "viciación de la atmósfera", conforme a los criterios sanitarios de la época. Esta situación dio origen a la creación de un Consultorio Central, antecedente de la actual Consulta Externa, ubicado en el centro de la Ciudad de México.

La función primordial del Consultorio Central era realizar la selección y valoración inicial de los pacientes, remitiendo al Hospital únicamente a aquellos cuya condición clínica, por su complejidad, requería internamiento. Dicho consultorio se encontraba en el Hospital de Maternidad e Infancia, situado en las calles de Revillagigedo. En sus inicios, el número de pacientes remitidos al Hospital fue de 18; sin embargo, a partir de entonces el envío de pacientes se realizó de manera continua y diaria.

En 1907, la actividad de Consulta Externa se incrementó al establecerse que los pacientes ambulatorios podían ser atendidos en el Consultorio Central, mientras que la admisión de lactantes se limitaría a casos de enfermedades infecciosas, los cuales debían ser controlados y atendidos en ese nivel.

Durante varios años, la Consulta Externa permaneció físicamente separada del Hospital. No obstante, conforme avanzó el proceso de urbanización y aumentó de manera significativa la demanda de atención médica, el traslado de pacientes desde el Consultorio Central hasta el Hospital se volvió cada vez más complejo. Esta situación motivó que, con el tiempo, la Consulta Externa comenzará a brindarse dentro del propio establecimiento hospitalario, consolidándose como parte integral de su estructura asistencial.

El 6 de junio de 1964, el entonces Presidente de la República, Lic. Adolfo López Mateos, inauguró el edificio de Consulta Externa del Hospital General de México, el cual integraba los servicios de Medicina Preventiva, Trabajo Social, Urgencias, Banco de Sangre, Archivo Clínico y el Departamento de Fotografía e Imprenta. Desde esa fecha, el Servicio se ha mantenido en la misma área física, realizándose diversas remodelaciones y ampliaciones conforme a las necesidades asistenciales y al crecimiento de la demanda.

Desde su consolidación formal, la Consulta Externa se planteó como objetivos fundamentales brindar una atención adecuada y oportuna a los pacientes, contribuir a la enseñanza médica y a la educación higiénica y preventiva de los pacientes.

Los Jefes de Servicio de la Unidad 401 de la Consulta Externa Central, desde su inauguración hasta la fecha, son los siguientes:

1. Dr. Ildefonso Añorve Carmona
2. Dr. Jorge Barrera Vázquez
3. Dr. Sergio Maín
4. Dr. Héctor Trejo Cabrera
5. Dr. Jesús Hernández Narváez

6. Dra. Fidelina Ortiz Nuila
7. Dr. Fernando Cordero Figueroa
8. Dr. Daniel Ariza Herrera
9. Dr. Ángel León Mendoza
10. Dr. Jesús A. Valdivia Flores
11. Dr. Francisco Moreno Rodríguez
12. Dr. Manuel Flores Ibarra
13. Dra. Mónica Romero Torres
14. Dra. Virginia Hipólita Sánchez Hernández
15. Dr. Conrado García García

Actualmente, el Servicio de Consulta Externa está conformado por una infraestructura horizontal de dos niveles, con un total de 50 consultorios. En el turno matutino, 13 consultorios se destinan a Medicina General y 37 a especialidades, distribución que se mantiene en ambos turnos. Asimismo, se cuenta con áreas de Central de Equipos, Cajas, Univentanilla (que integra Admisión, Carnets y Citas), Unidad de Información y Relaciones Públicas, Trabajo Social y Archivo Clínico Central.

Además de Medicina Familiar y Medicina General, las especialidades que brindan atención en el área de Consulta Externa son Geriatría, Reumatología, Endocrinología, Medicina Interna, Estomatología, Cirugía General, Nefrología y Urología en ambos turnos, así como la Clínica de Atención Integral de Obesidad y diabetes (CAIDO) en turno matutino.

II. MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
D.O.F. 05-II-1917, Última Reforma D.O.F. 10-IV-2026.

LEYES

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 29-XII-1976, Última Reforma D.O.F. 16-VII-2025.

Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
D.O.F. 14-V-1986, Última Reforma D.O.F. 16-VII-2025.

Ley General de Salud.
D.O.F. 07-II-1984, Última Reforma D.O.F. 15-I-2026.

Ley General de Responsabilidades Administrativas.
D.O.F. 18-VII-2016, Última Reforma D.O.F. 15-XII-2025.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
D.O.F. 20-III-2025.

Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos.
D.O.F. 16-VII-2025.

REGLAMENTOS

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de Actividades, Establecimientos, Productos y Servicios.
D.O.F. 18-I-1988, Última Reforma D.O.F. 28-XII-2004

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud.
D.O.F. 6-I-1987, Última Reforma D.O.F. 02-IV-2014.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de la Disposición de Órganos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos.
D.O.F. 20-II-1985, Última Reforma D.O.F. 26-III-2014.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
D.O.F. 14-V-1986. Última Reforma D.O.F. 17-VII-2018.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Trasplantes.
D.O.F. 26-III-2014.

Reglamento de Insumos para la Salud.
D.O.F. 04-II-1998, Última Reforma D.O.F. 31-V-2021.

Reglamento de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios.
D.O.F. 13-IV-2004.

CÓDIGOS

Código de Ética de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 08-II-2022.

Código de Conducta del Hospital General de México "Dr. Eduardo Liceaga".
13 de diciembre de 2023, derivado de las recomendaciones de la UCMAPF.

PLANES Y PROGRAMAS

Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030.
D.O.F. 15-IV-2025.

DECRETOS DEL EJECUTIVO FEDERAL

Decreto por el que se crea el Organismo Descentralizado Hospital General de México.
D.O.F. 11-V-1995.

Decreto por el que se modifica y adiciona el diverso por el que se crea el organismo descentralizado Hospital General de México.
D.O.F. 30-IV-2012.

Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal bajo criterios que en el mismo se indican.
D.O.F. 23-IV-2020.

Decreto por el que se expide el Reglamento Interior de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.
D.O.F. 31-XII-2024.

III. MISIÓN Y VISIÓN DEL SERVICIO

MISIÓN

Brindar atención médica ambulatoria integral, oportuna y de calidad a la población que acude al servicio, mediante personal de salud suficiente y capacitado, con apego a los principios bioéticos, de seguridad del paciente y a los procedimientos técnico-administrativos establecidos, con el propósito de contribuir al bienestar físico y mental del paciente, mejorar su calidad de vida, lograr la satisfacción de los usuarios y fomentar el desarrollo profesional continuo del personal de salud.

VISIÓN

Ser un servicio líder y referente nacional en la atención médica ambulatoria, reconocido por brindar atención integral, oportuna, segura y de alta calidad a la población, mediante procesos eficientes, personal altamente capacitado y el uso adecuado de los recursos institucionales. Orientado al trato digno, la satisfacción de los pacientes y la mejora continua de los servicios, fortaleciendo la enseñanza, la investigación y la formación del personal de salud, en apego a los principios éticos, legales y a los valores institucionales que rigen al Hospital General de México "Dr. Eduardo Liceaga".

IV. ATRIBUCIONES

Decreto por el que se crea el Organismo Descentralizado Hospital General de México.
D.O.F. 11-V-1995.

Artículo 2º.- El Hospital General de México tendrá las siguientes funciones:

I. Proporcionar servicios de salud, particularmente en el campo de la alta especialidad de la medicina y en aquellas complementarias y de apoyo que determine su estatuto orgánico;

II. Prestar servicios de hospitalización en los Servicios de Especialidades con que cuenta con criterios de gratuidad fundada en las condiciones socioeconómicas de los usuarios, sin que las cuotas de recuperación desvirtúen la función social del Hospital General de México;

III. Diseñar y ejecutar programas y cursos de capacitación, enseñanza y especialización de personal profesional, técnico y auxiliar en su ámbito de responsabilidad;

IV. Impulsar la realización de estudios e investigaciones clínicas y experimentales en las especialidades con que cuente el Hospital General de México, con apego a la Ley General de Salud y demás disposiciones aplicables;

V. Apoyar la ejecución de los programas sectoriales de salud en el ámbito de sus funciones y servicios;

VI. Actuar como órgano de consulta de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en su área de responsabilidad y asesorar a instituciones sociales y privadas en la materia;

VII. Difundir información técnica y científica sobre los avances que en materia de salud registre, así como publicar los resultados de las investigaciones y trabajos que realice, y

VIII. Prestar los demás servicios y efectuar las actividades necesarias para el cumplimiento de su objeto de conformidad con el presente Decreto y otras disposiciones legales aplicables.

Las atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico del Hospital autorizadas para su Órgano de Gobierno el 8 de julio de 2024, que en su artículo 16º dice: La persona titular de la Dirección General del Hospital ejercerá las facultades y obligaciones que le confieren la Ley y su reglamento y el Decreto, destacando las siguientes funciones:

I. Coordinar la ejecución de las decisiones de la Junta de Gobierno;

II. Presentar a la Junta de Gobierno para su aprobación, los Manuales de Organización General y de Procedimientos de la Institución;

III. Celebrar y otorgar toda clase de actos, convenios, contratos y documentos inherentes al objeto del Hospital;

IV. Ejercer las más amplias facultades de dominio, administración, pleitos y cobranzas, aun aquellas que requieran cláusula especial;

V. Emitir, avalar y negociar títulos de crédito;

VI. Otorgar, sustituir y revocar poderes generales y especiales con las facultades que le competan, incluso las que requieran autorización o cláusula especial;

VII. Proponer a la Junta de Gobierno los estímulos que deban otorgarse al personal del Hospital, en función al cumplimiento de metas y programas establecidos en forma anual por la Institución;

VIII. Coordinar la elaboración de las Condiciones Generales de Trabajo del Hospital escuchando la opinión del sindicato;

IX. Presidir el Consejo Técnico Consultivo;

X. Planear y coordinar la presentación de la información que solicite la Junta de Gobierno;

XI. Planear, coordinar, dirigir y evaluar la prestación de los servicios de salud en sus tres niveles de atención;

XII. Coordinar y dirigir las políticas encaminadas al cumplimiento de los programas de salud pública encomendados al Hospital;

XIII. Planear, dirigir y controlar los programas de servicio médico, enseñanza, investigación y de administración asignados al Hospital;

XIV. Coordinar los programas, cursos de capacitación, enseñanza, adiestramiento y especialización del personal profesional, técnico y auxiliar en el campo de la salud;

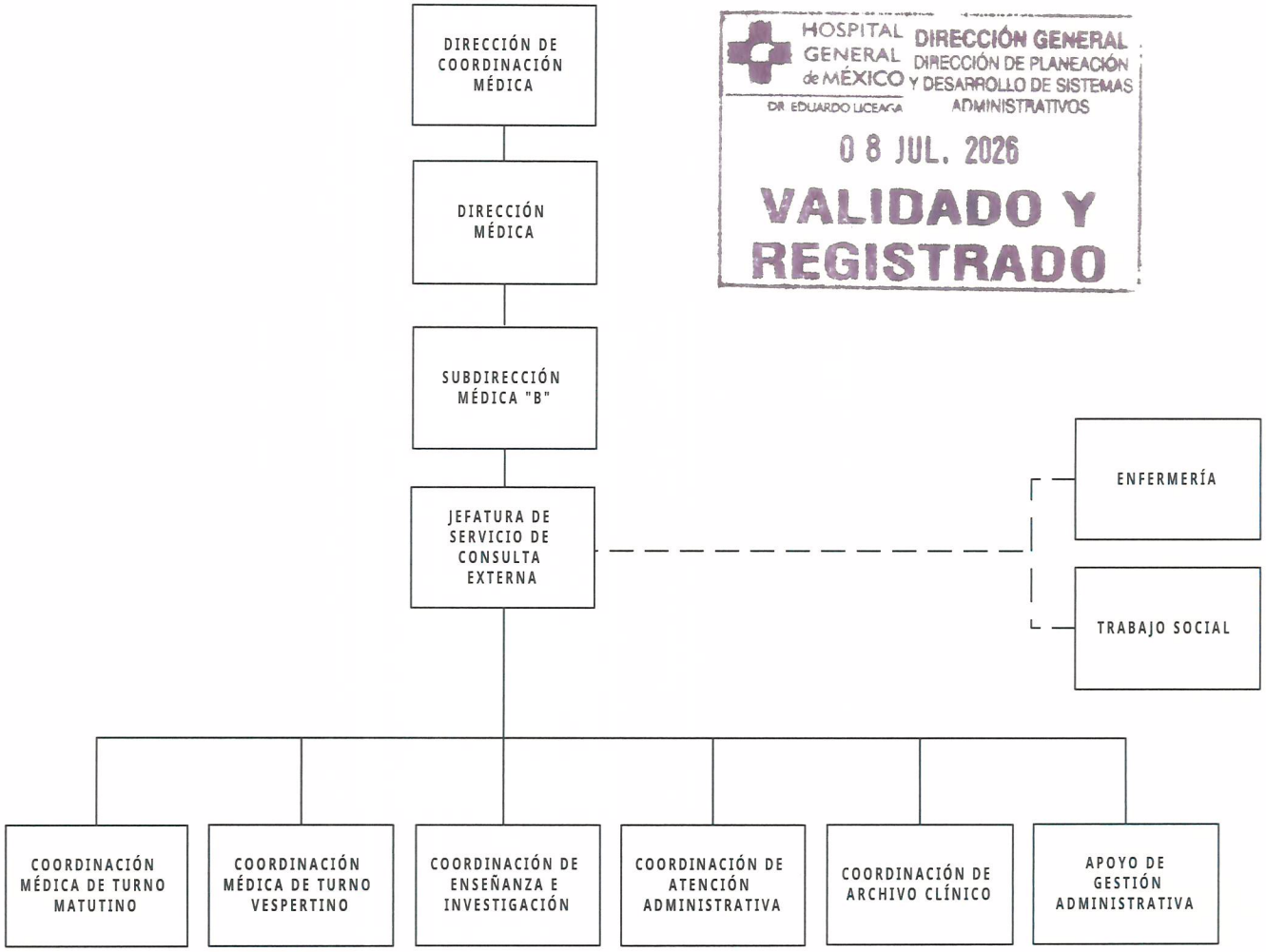
XV. Planear y dirigir las estrategias y políticas que le permitan al Hospital formar parte del sistema de referencia y contrarreferencia de los hospitales sectorizados de la Secretaría de Salud, y

XVI. Establecer y desarrollar en coordinación con las unidades competentes de la Secretaría, las acciones relativas a las tareas de investigación en el campo de salud.

Decreto por el que se modifica y adiciona el diverso por el que se crea el organismo descentralizado Hospital General de México.
D.O.F. 30-IV-2012.

Artículo 1°. Se crea el Hospital General de México "Dr. Eduardo Liceaga", como organismo descentralizado del Gobierno Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, con domicilio en la Ciudad de México, Distrito Federal, que tendrá por objeto coadyuvar a la consolidación del Sistema Nacional de Salud, proporcionando servicios médicos de alta especialidad e impulsando los estudios, programas, proyectos e investigaciones inherentes a su ámbito de competencia, el cual estará sectorizado a la Secretaría de Salud.

V ORGANIGRAMA



HOSPITAL GENERAL de MÉXICO DR. EDUARDO LICEAGA
DIRECCIÓN GENERAL
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS
08 JUL. 2026
VALIDADO Y REGISTRADO

AUTORIZÓ:

DR. JED RAFUL ZACARÍAS EZZAT
DIRECTOR DE COORDINACIÓN MÉDICA

APROBÓ:

DRA. LAURA ELENA CECEÑA MARTINEZ
DIRECTORA MÉDICO

VI. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

JEFATURA DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

OBJETIVO

Dirigir, coordinar y supervisar la organización y operación de la Consulta Externa, garantizando eficiencia, cumplimiento normativo y adecuada gestión de recursos para asegurar servicios médicos ambulatorios con calidad, seguridad y enfoque centrado en el paciente. Asimismo, integrar las actividades asistenciales, docentes y de investigación, promoviendo la mejora continua y el trabajo interdisciplinario en cumplimiento de los objetivos institucionales y sectoriales en salud.

FUNCIONES.

1. Supervisar, evaluar y optimizar continuamente la operación del servicio a su cargo, asegurando la calidad asistencial, eficiencia operativa y la corrección de desviaciones.

2. Elaborar, implementar y dar seguimiento al Programa Anual de Trabajo del Servicio, alineado a los objetivos institucionales, incluyendo metas cuantificables, necesidades de recursos humanos y materiales, así como indicadores de calidad y productividad.

3. Organizar, supervisar y evaluar el cumplimiento de las metas establecidas en los distintos programas, proyectos y líneas de trabajo que involucren al servicio.

4. Coordinar y supervisar el desempeño del personal médico garantizando el cumplimiento de sus funciones mediante revisiones periódicas y/o evaluaciones cuando así corresponda.

5. Participar en el abastecimiento oportuno de insumos, equipos y medicamentos necesarios para la operación del servicio, mediante la planeación de requerimientos y la gestión de adquisiciones conforme a los procedimientos institucionales y las leyes aplicables.

6. Asegurar la aplicación de las Normas Oficiales Mexicanas (NOM), lineamientos institucionales y protocolos clínicos vigentes en todas las actividades del servicio, promoviendo prácticas seguras, éticas y basadas en evidencia.

7. Establecer vínculos de colaboración con otros servicios médicos, unidades hospitalarias e instituciones externas, para garantizar en todo momento la atención integral de los pacientes mediante estrategias conjuntas.

8. Representar al servicio en los comités y otros designados por la institución, contribuyendo en la toma de decisiones, la implementación de mejoras y la solución de problemas interdisciplinarios. Actuar como enlace entre el personal del servicio y las autoridades hospitalarias, transmitiendo

disposiciones oficiales, resolviendo fallas y promoviendo canales de comunicación efectiva en ambos sentidos.

9. Recopilar, validar y/o enviar en tiempo y forma los datos estadísticos de las actividades del servicio (productividad, resultados, mediciones, reportes) a las instancias correspondientes, para favorecer la toma de decisiones basada en datos.

10. Actuar como enlace entre el personal del servicio y las autoridades hospitalarias, transmitiendo disposiciones oficiales, resolviendo fallas y promoviendo canales de comunicación efectiva en ambos sentidos.

11. Implementar mecanismos de monitoreo y mejora continua en las áreas asistenciales y administrativas del servicio, mediante herramientas como auditorías internas, retroalimentación del personal y análisis de indicadores de desempeño, entre otros. Favorecer el desarrollo de protocolos de investigación aprobados por los comités de investigación y ética en investigación del Hospital General de México "Dr. Eduardo Liceaga (HGMEL).

12. Favorecer el desarrollo de protocolos de investigación aprobados por los comités de investigación y ética en investigación del HGMEL.

13. Organizar, promover y supervisar las actividades académicas del servicio, incluyendo la capacitación de pasantes en servicio social y demás personal en formación (en coordinación con los titulares de cursos). Detectar las necesidades de capacitación y solicitar los cursos de actualización para el personal en coordinación con la Dirección de Educación y Capacitación en Salud.

COORDINADORES MÉDICOS DE TURNO (MATUTINO Y VESPERTINO)

OBJETIVO

Coordinar, dirigir y supervisar al personal médico adscrito al Servicio de Consulta Externa en el desempeño de sus funciones, con el propósito de garantizar una atención médica eficiente, oportuna y de calidad; así como establecer y mantener la coordinación operativa con el personal médico de las distintas especialidades de la Unidad, en comunicación permanente con los Jefes de Servicio y/o Coordinadores de Consulta Externa, a fin de fortalecer la organización del servicio y optimizar la atención a los pacientes.

FUNCIONES.

1. Dirigir, coordinar y supervisar al personal médico adscrito al Servicio de Consulta Externa, mediante la asignación y delegación de actividades asistenciales, con el fin de garantizar el óptimo funcionamiento y desempeño del servicio.

2. Planear, organizar y controlar la distribución de pacientes en Medicina General entre los médicos disponibles, asegurando una atención oportuna, equitativa y de calidad.

3. Establecer, actualizar y supervisar la correcta aplicación de los procedimientos inherentes a la Consulta Externa, garantizando su vigencia, estandarización y apego a la normatividad institucional.

4. Supervisar y dar seguimiento a la asistencia, permanencia y desempeño del personal médico, en coordinación con la Jefatura del Servicio, asegurando la continuidad operativa.

5. Gestionar y resolver las inconformidades, dudas o quejas de los pacientes, proporcionando atención directa y, en su caso, valoración médica, para asegurar la calidad en la atención.

6. Informar y reportar oportunamente a la Jefatura del Servicio sobre incidencias, eventualidades operativas y situaciones relevantes que impacten la prestación del servicio.

7. Coordinar y controlar la programación operativa del personal médico, incluyendo la gestión de periodos vacacionales y su impacto en la atención, en conjunto con el área correspondiente.

8. Identificar, analizar y priorizar las necesidades del servicio y del personal médico, así como los principales motivos de consulta, para impulsar acciones de mejora, capacitación, enseñanza e investigación.

9. Asesorar y supervisar técnicamente al personal médico en la aplicación de procedimientos, lineamientos y buenas prácticas clínicas, asegurando una atención segura y de calidad.

10. Coordinar la integración, análisis y reporte de información estadística del servicio, presentando resultados a las autoridades correspondientes para la toma de decisiones.

11. Supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad del paciente, conforme a los lineamientos institucionales y del Consejo de Salubridad General.

12. Coordinar la operación interservicios con las diferentes especialidades de la Consulta Externa, vigilando el cumplimiento de horarios y la adecuada atención de los pacientes.

13. Supervisar el manejo adecuado de los Residuos Peligrosos Biológico-Infecciosos (RPBI) en el servicio, asegurando el cumplimiento de la normatividad vigente y las condiciones de seguridad sanitaria.

COORDINADOR DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN

OBJETIVO

Organizar y fortalecer los espacios educativos en las distintas áreas del Servicio para el desarrollo de actividades docentes y la formación de alumnos, principalmente de pregrado, con el propósito de impulsar la educación médica continua y la actualización permanente del personal médico adscrito. Asimismo, promover e incentivar la producción científica mediante el diseño y ejecución de protocolos de investigación de calidad, con impacto en la comunidad científica y en beneficio de la población atendida en el Hospital.

FUNCIONES.

1. Dirigir, coordinar y supervisar al personal médico adscrito al Servicio de Consulta Externa, mediante la asignación y delegación de actividades asistenciales, con el fin de garantizar el óptimo funcionamiento y desempeño del servicio.

2. Coordinar, difundir y vigilar la aplicación del Código de Ética y los valores institucionales, en conjunto con la Jefatura del Servicio, promoviendo una práctica profesional alineada a los principios institucionales.

3. Planear, implementar y supervisar estrategias educativas innovadoras en la práctica docente de pregrado y posgrado, orientadas a fortalecer la calidad académica del Servicio.

4. Coordinar la elaboración del diagnóstico situacional educativo del Servicio, en conjunto con la Jefatura, estableciendo e implementando líneas de acción para la mejora continua de los procesos de enseñanza.

5. Dirigir y supervisar la gestión académica del personal docente, mediante la integración y actualización de expedientes individuales que respalden su formación, capacitación continua y desempeño.

6. Coordinar la definición y evaluación de competencias académicas de pregrado y posgrado, en conjunto con los profesores responsables, conforme a las áreas de conocimiento y programas académicos vigentes.

7. Planear, coordinar y supervisar las actividades académicas y asistenciales de los médicos adscritos, médicos internos de pregrado, pasantes en servicio social y alumnos de otras disciplinas de Ciencias de la Salud, garantizando el cumplimiento de los objetivos formativos.

8. Organizar, dirigir y evaluar las actividades docentes del internado de pregrado, en coordinación con profesores titulares, adjuntos e invitados, asegurando su alineación con los programas académicos universitarios en las dimensiones cognoscitiva, psicomotriz y psicoafectiva.

9. Establecer y coordinar mecanismos de vinculación académica interinstitucional, facilitando la integración y formación de estudiantes de distintas disciplinas de Ciencias de la Salud en el Servicio.
10. Supervisar, registrar y reportar a la Jefatura del Servicio las actividades académicas realizadas, asegurando su control, seguimiento y evaluación oportuna.

11. Fungir como enlace institucional con la Dirección de Investigación, coordinando la participación en reuniones de trabajo, el acceso a capacitación continua y la vinculación con instancias académicas y de posgrado.

12. Definir, dirigir y priorizar líneas de investigación del Servicio, orientadas a la mejora de la atención médica, mediante el desarrollo de protocolos autorizados por las instancias correspondientes.

13. Coordinar, supervisar y dar seguimiento metodológico a los protocolos de investigación, garantizando su calidad científica y, en su caso, gestionando el apoyo técnico de áreas especializadas como bioestadística y bioinformática.

14. Dirigir la difusión y publicación de los resultados científicos, promoviendo su presentación en foros académicos y su publicación en revistas institucionales o indexadas de alto impacto.

15. Coordinar la integración, análisis y reporte periódico de la producción científica del Servicio, incluyendo tesis, artículos, capítulos de libro, presentaciones en congresos y reconocimientos académicos.

16. Coordinar la integración, análisis y reporte periódico de la producción científica del Servicio, incluyendo tesis, artículos, capítulos de libro, presentaciones en congresos y reconocimientos académicos.

COORDINADOR DE ATENCION ADMINISTRATIVA

OBJETIVO

Coordinar y supervisar el registro y apertura de carnets de los pacientes en el sistema; así como organizar y controlar el módulo de citas de los servicios de la Unidad de Consulta Externa, y administrar los recursos asignados a los procesos de admisión hospitalaria, a fin de garantizar el control y seguimiento de los pacientes y asegurar una atención oportuna, eficiente y de calidad.

FUNCIONES

1. Coordinar, dirigir y supervisar al personal administrativo de Univentanilla, área de carnet, citas y admisión hospitalaria, asegurando el cumplimiento de sus funciones y una atención oportuna, eficiente y de calidad a pacientes y familiares.

2. Planear, organizar y controlar las actividades operativas relacionadas con el registro, apertura de carnets, programación de citas y procesos de admisión, mediante el seguimiento y evaluación continua de los procesos, garantizando su correcta ejecución.

3. Supervisar y validar la asignación de citas de primera vez y subsecuentes de Medicina General, así como la gestión de citas de especialidades, asegurando su adecuada programación y continuidad en la atención.

4. Coordinar la operación de los sistemas de citas, registro y apertura de carnets, así como de los procesos de admisión hospitalaria, a fin de garantizar el orden, la disponibilidad de los servicios y el flujo adecuado de pacientes en la Unidad de Consulta Externa y áreas hospitalarias.

5. Supervisar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos administrativos aplicables, en apego a los lineamientos institucionales y en coordinación con la Jefatura del Servicio y áreas correspondientes.

6. Coordinar la elaboración, integración, análisis y emisión de reportes operativos, administrativos e institucionales, incluyendo aquellos requeridos en materia de transparencia, indicadores y toma de decisiones.

7. Mantener comunicación permanente y efectiva con la Jefatura del Servicio, Jefaturas de especialidad y áreas interrelacionadas (Trabajo Social, Enfermería, Relaciones Públicas, entre otras), fortaleciendo la coordinación operativa y la atención integral a los usuarios.

8. Administrar los recursos asignados al área, brindando apoyo técnico y administrativo para el cumplimiento de los objetivos del servicio.

9. Identificar, analizar y proponer soluciones a problemáticas operativas, así como implementar acciones de mejora continua en los procesos de atención, gestión de citas y admisión hospitalaria.

10. Coordinar la implementación, seguimiento y evaluación de programas institucionales relacionados con los procesos de carnetización, citas y admisión, asegurando su adecuada integración en la operación del servicio.

11. Informar oportunamente a la Jefatura del Servicio sobre incidencias y necesidades operativas, proponiendo soluciones.

COORDINADOR DE ARCHIVO CLÍNICO

OBJETIVO

Dirigir, organizar, supervisar y controlar la gestión integral de los expedientes clínicos, asegurando su resguardo, orden, depuración y disponibilidad oportuna, en apego a la Norma Oficial Mexicana del Expediente Clínico; así como coordinar las actividades del personal de archivo clínico, con el propósito de garantizar la integridad de la información, la continuidad de la atención médica y el adecuado funcionamiento del servicio.

FUNCIONES.

1. Dirigir, planear y supervisar las actividades del personal del Archivo Clínico relacionadas con la apertura, integración, organización, distribución, resguardo y control de los expedientes clínicos, garantizando su adecuada gestión.

2. Coordinar y supervisar los procesos de control documental, incluyendo la apertura de expedientes, actualización de información, elaboración y manejo de instrumentos de control (tarjeta índice o sistemas equivalentes), así como el registro, préstamo y devolución de expedientes, asegurando su trazabilidad y disponibilidad oportuna.

3. Supervisar el cumplimiento de la normatividad aplicable en materia de expediente clínico, asegurando la correcta integración, conservación, confidencialidad y manejo de la información.

4. Coordinar la depuración y disposición documental de los expedientes clínicos conforme a los tiempos de resguardo establecidos, gestionando su transferencia al Archivo General de la Nación o instancia correspondiente, en apego a la normatividad vigente.

5. Integrar, analizar y reportar a la superioridad los avances, resultados e indicadores del área, proporcionando la información requerida para la toma de decisiones.

6. Identificar, analizar y proponer mejoras en los procesos del Archivo Clínico, fortaleciendo la eficiencia operativa, el control documental y la calidad del servicio.

7. Coordinar la participación del área en programas institucionales, colaborando con otras áreas en acciones que incidan en la gestión, control y uso adecuado de los expedientes clínicos**.**

APOYO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO

Apoyar de conformidad con las instrucciones del Jefe de Servicio o responsable Designado en la organización, coordinación, programación y control de actividades del grupo administrativo, camillería y afanadores asignados al servicio de acuerdo las funciones que tienen determinadas en sus descripciones y perfiles de puestos, así como realizar la gestión, resguardo y distribución de insumos y bienes de consumo para el adecuado funcionamiento del o los servicios.

FUNCIONES

1. Participar con el o los Jefes de Servicio y o responsable Designado, en las reuniones para el cálculo de bienes de consumo periódicos favoreciendo la eficiencia en el uso y evitando el desperdicio.

2. Elaborar y tramitar las solicitudes de insumos y bienes de consumo necesarios para la operatividad, considerando la instrucción dada por el Jefe de servicio o responsable Designado para la operatividad del servicio, así como su seguimiento, considerando su recepción, resguardo y distribución.

3. Realizar recorridos diarios para detectar desperfectos en mobiliario, equipos, instalaciones e inmueble, reportándolos a las áreas correspondientes y dando seguimiento en el sistema BIODATA hasta su conclusión, informando diariamente de ello al Jefe de Servicio o responsable Designado, así como su seguimiento correspondiente.

4. Organizar con base a las instrucciones del Jefe de servicio o responsable Designado el rol de actividades y la distribución del personal administrativos, camilleros y afanadores, considerando las funciones que tienen establecidas en sus Descripciones y Perfiles de Puesto del Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga, a fin de cubrir las necesidades del o los servicios y vigilar su cumplimiento en las diferentes áreas.

5. Elaborar bajo supervisión y aprobación del Jefe de Servicio o responsable Designado, la programación de vacaciones, horas extraordinarias y suplencias del personal administrativo, camilleros y afanadores, contemplando las incidencias programadas y no programadas, asegurando en todo momento la cobertura operativa del servicio y el estricto cumplimiento de las Condiciones Generales de Trabajo.

6. Registrar las actividades realizadas, su productividad y permanencia del personal administrativo, camillero y afanadores a través de bitácoras o mecanismos de control establecidos para la evaluación de la productividad, necesidades y características del servicio, considerando las

funciones contenidas en la Descripción y Perfil de Puesto del Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga, según corresponda.

7. Gestionar las incidencias del personal administrativo, camilleros y afanadores bajo la indicación del Jefe de Servicio o responsable Designado, respetando las Condiciones Generales de Trabajo, para el trámite correspondiente.

8. Elaborar o recibir las Cédulas de Evaluación del desempeño del personal administrativo, camilleros y afanadores, cuidando el correcto llenado y proporcionando la evidencia que fuere necesaria, para la firma y calificación del Jefe de Servicio o responsable Designado y trámite correspondiente.

9. Apoyar al Jefe del Servicio o responsable Designado en la detección de necesidades de capacitación del personal administrativo, camilleros y afanadores y de acuerdo con la instrucción que le sean dadas, gestionar las capacitaciones ante las instancias correspondientes según los procedimientos de la institución.

10. Apoyar al Jefe de Servicio o responsable Designado, en la detección de necesidades del talento humano (personal administrativo, camilleros y afanadores), así como en la verificación y actualización de la plantilla del personal.

11. Elaborar y tramitar los movimientos de personal administrativo, camilleros y afanadores, (disposición, cambio de servicio y permutas), que sean autorizados por el Jefe del Servicio o responsable Designado, debiendo notificar cuando afecte la operatividad del servicio.

12. Verificar, registrar y/o realizar el inventario anual del activo fijo, cotejando sus entradas, salidas y bajas conforme a los procedimientos e instrucciones institucionales (Formato F10).

13. Proponer ante el Jefe de Servicio y/o responsable Designado, estrategias y controles para optimizar el uso de los recursos materiales en el o los servicios, y en caso de aprobación, instrumentarlos.

14. Identificar y proponer al Jefe de Servicio o responsable Designado, mejoras en los procedimientos administrativos del servicio.

15. Participar en la elaboración del Programa Anual de Trabajo del servicio o servicios en dónde se encuentra asignado.

16. Realizar otras funciones afines o complementarias al puesto que disponga el Jefe de Servicio o responsable Designado para el cumplimiento de los objetivos institucionales y del Servicio.

VII. GLOSARIO

ADMISIÓN
Área del servicio donde se realizan los trámites de ingreso, egreso y movimientos de camas censables del hospital.

ATENCIÓN MÉDICA
Conjunto de servicios proporcionados al individuo para promover, proteger y restaurar su salud.

ARCHIVO CLÍNICO
Área del servicio encargada del control, resguardo y archivo de los expedientes médicos de los pacientes.

CADÁVER
Restos mortuorios de una persona fallecida.

CALIDEZ
Atención humanística, respetuosa y amable hacia las personas.

CONSULTA EXTERNA
Servicio donde se brinda atención médica a pacientes ambulatorios.

DIAGNÓSTICO TEMPRANO
Emisión temprana del diagnóstico clínico para prevenir complicaciones del padecimiento.

EXPEDIENTE CLÍNICO
Conjunto único de información y datos personales del paciente, integrado por documentos escritos, gráficos, imagenológicos o electrónicos, en los que el personal de salud registra su intervención en la atención médica, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

EPIDEMIOLOGÍA
Estudio de la frecuencia, distribución y determinantes de las enfermedades en la población.

HOSPITALIZACIÓN
Servicio de internamiento de pacientes para diagnóstico, tratamiento, rehabilitación o cuidados paliativos.

INTERCONSULTA
Procedimiento mediante el cual se solicita la participación de otro profesional de la salud en la atención del paciente, a petición del médico tratante.

KARDEX
Documento donde se registran los datos de los pacientes para su localización en orden alfabético.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Documento que describe la estructura de la institución, los puestos que la integran, sus funciones, la relación jerárquica y los niveles de autoridad y responsabilidad.

ORGANIGRAMA
Representación gráfica de la estructura orgánica de una unidad administrativa que muestra la agrupación de sus áreas según su naturaleza y nivel jerárquico.

PACIENTE
Usuario beneficiario directo de la atención médica.

REINGENIERIA
Es establecer secuencias nuevas e interacciones novedosas en procesos administrativos y regulatorios.

TERAPIA MÉDICA
Conjunto de medidas terapéuticas indicadas a un paciente para combatir su enfermedad.

VENTANILLAS DE ATENCIÓN
Área donde se expiden carnets y se programan citas de primera vez y subsecuentes.

URGENCIA
Problema médico-quirúrgico agudo que pone en riesgo la vida, un órgano o una función y requiere atención inmediata.