

# PODER EJECUTIVO SECRETARÍA DE SALUD SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO

 SECRETARÍA DE SALUD - SESEQ Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios	<b>Instrucción de Trabajo para el otorgamiento de informes médicos en los Hospitales de Servicios de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ)</b>	Página 1 de 8
Fecha de elaboración: octubre 2022	Revisión: A	Fecha inicio de vigencia: 27/02/2023
Código:U500-DSMH-IT02		

**I. Objetivo**

Establecer el proceso para estandarizar el otorgamiento de informes médicos en los hospitales de Servicios de Salud del Estado de Querétaro, a fin de proporcionar información necesaria, clara, oportuna y veraz al familiar directo, tutor o representante legal del paciente, sobre el motivo del ingreso a hospitalización, ejecución de procedimientos médicos o quirúrgicos con fines diagnósticos, terapéuticos, rehabilitatorios y paliativos que se efectúen, así como para la atención de contingencias y urgencias con uso de técnicas invasivas de diagnóstico y tratamiento; además de transfusiones de sangre o productos sanguíneos, o referencia a otra unidad de atención médica, que sirvan para el tratamiento y evolución del paciente durante el proceso de atención médica.

**II. Actividades**

**a) Director de Servicios Médicos Hospitalarios**

- i. Dirigir la aplicación de la normatividad a que debe sujetarse la prestación de los servicios de salud en el segundo nivel de atención.
- ii. Llevar a cabo la difusión y aplicación de la presente instrucción de trabajo en los Hospitales de SESEQ conforme al ámbito de su competencia.

**b) Director de Hospital**

- i. Otorgar las facilidades operativas para la correcta aplicación de la presente instrucción de trabajo.
- ii. Dirigir la operación e interacción de servicios médicos, paramédicos, administrativos del Hospital.
- iii. Asegurar que los informes médicos se otorguen en tiempo y forma, evitando la interrupción, suspensión temporal o cancelación de los mismos, implementando para ello los mecanismos de control, cumplimiento y supervisión.
- iv. Establecer el seguimiento de los incidentes reportados por los servicios médicos y el área de Trabajo Social, para la toma de decisiones y mejora de los procesos.

**c) Subdirector Médico de Hospital**

- i. Establecer las acciones necesarias para la difusión e implementación de las Guías de Práctica Clínica presentes en el catálogo maestro y protocolos de atención integral entre el personal de salud operativo y vigilar la aplicación de las recomendaciones contenidas en las mismas.

**d) Jefes de servicio**

- i. Organizar y supervisar al personal médico encargado de otorgar los informes médicos, de acuerdo al rol establecido por disponibilidad y actividades del mismo personal.
- ii. Planear, dirigir, controlar y supervisar la ejecución de funciones relativas a los informes médicos

**e) Personal médico asignado para proporcionar informes médicos.**

- i. Otorgar los informes médicos conforme a los horarios establecidos, relativos al estado de salud del paciente, evolución, pronóstico y/o defunción, información que deberá ser completa y clara para pacientes y/o familiar directo, tutor o representante legal autorizado.



 <p>SECRETARÍA DE SALUD - SESEQ Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios</p>	<b>Instrucción de Trabajo para el otorgamiento de informes médicos en los Hospitales de Servicios de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ)</b>	Página 2 de 8	
Fecha de elaboración: octubre 2022	Revisión: A	Fecha inicio de vigencia: 27/02/2023	Código: U500-DSMH-IT02

ii. Resolver dudas planteadas por el familiar directo, tutor o representante legal autorizado.

**f) Personal del área de Trabajo Social**

- i. Coadyuvar en la organización de las acciones relativas a los informes médicos.
- ii. Informar al familiar directo, tutor o representante legal autorizado respecto a los días y horarios para recibir informes médicos en cada uno de los servicios.
- iii. Verificar que el familiar, tutor o representante legal que se presenta sea la autorizada para recibir informes médicos, corroborando con la información contenida en el expediente clínico y con apoyo de la presentación de una identificación oficial.
- iv. Recabar la firma del familiar directo, tutor o representante legal autorizado que recibió el informe médico.
- v. Implementar las acciones asistenciales y de vinculación médico-social a efecto de facilitar los procesos administrativos y fortalecimiento de la calidad en la atención de pacientes.
- vi. Hacer entrega al término de la jornada de los formatos de Registro de Informe Médico U500-DSMHTS-F22 (anexo1) al área de Trabajo Social del turno correspondiente, con el propósito de que éste concentre la totalidad de los eventos de cada paciente, contemplando la actualización de la información ante posibles movimientos intrahospitalarios, evitando su extravío y favoreciendo la disponibilidad inmediata, localización e identificación oportuna de la información.
- vii. Conservar bajo resguardo el formato original del Registro de Informe Médico U500-DSMHTS-F22 (anexo 1), posterior al egreso hospitalario, a efecto de contar con la evidencia documental respecto al otorgamiento de informes médicos.

**III. Requisitos.**

- o El personal médico adscrito de los hospitales serán los únicos responsables directos de otorgar los informes médicos del paciente que se encuentre en el servicio de urgencias y/u hospitalizado, comunicando la evolución y estado de salud actual al familiar directo, tutor o representante legal. En ausencia del personal médico adscrito será el médico residente con mayor jerarquía quien asuma la responsabilidad de proporcionar el informe médico, siendo obligatorio portar su gafete institucional durante el ejercicio de sus funciones.
- o Los horarios para el otorgamiento de informes serán establecidos por cada hospital, de acuerdo a los servicios ofertados en cada turno, al personal disponible para ello, a la coordinación/logística y a los espacios/infraestructura disponible para tal efecto, debiendo implementar las medidas preventivas, de control y mitigación de la propagación del virus SARS CoV-2 de acuerdo a lo establecido en la Instrucción de trabajo para la implementación de un protocolo de seguridad sanitaria para la prevención, control y mitigación de los efectos del SARS-CoV-2 (COVID-19) en las Unidades Administrativas y Establecimientos de salud pertenecientes a la Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios (U540-DSMH-HGQ-IT07).
- o El personal de trabajo social informará al familiar directo, tutor o representante legal autorizado, los días y horarios para recibir informes médicos en cada uno de los servicios y será responsabilidad del familiar, tutor o representante legal acudir en tiempo para recibir el informe médico.
- o El informe médico debe ser otorgado conforme a los horarios programados y de manera presencial con un lenguaje claro, suficiente, oportuno y veraz a fin de transmitir la información contenida en el expediente clínico, que deberá firmarse por el familiar, el médico y trabajador social.

	SECRETARÍA DE SALUD - SESEQ Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios	<b>Instrucción de Trabajo para el otorgamiento de informes médicos en los Hospitales de Servicios de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ)</b>	Página 3 de 8
Fecha de elaboración: octubre 2022	Revisión: A	Fecha inicio de vigencia: 27/02/2023	Código: U500-DSMH-IT02
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ El personal de trabajo social será el encargado de organizar a los familiares, tutores o representantes legales en el espacio donde se brindará el informe médico de acuerdo a la infraestructura o espacios del hospital correspondiente.</li> <li>○ El personal de salud deberá desempeñarse con apego al Código de Ética de los servidores públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus entidades, al Código de Conducta de SESEQ y demás normatividad establecida, debiendo manejar con discreción y confidencialidad la información médica del paciente.</li> <li>○ Se prevén informes médicos extraordinarios, cuando el paciente tenga un deterioro no previsible de la enfermedad, complicación súbita del estado de salud y defunción; en estos casos el personal médico le solicitará a Trabajo Social establecer contacto con el familiar directo, tutor o responsable legal, a efecto de estar en posibilidades de consensar la toma de decisiones correspondientes a favor de la salud de paciente o información sobre lo sombrío del diagnóstico (comunicación de malas noticias) o de la ausencia de tratamientos curativos para el proceso que padece el paciente, para esto se deberá anotar en la nota de trabajo social a solicitud de que médico se realiza la llamada, horario, número de teléfono marcado, datos de quien toma la llamada y la leyenda " se dieron informes médicos o en su defecto la información o en su defecto la información que se brindó.</li> <li>○ La notificación de defunciones será responsabilidad del personal médico adscrito de cada servicio y en ausencia de éste podrá proporcionarse por el subdirector médico del hospital.</li> <li>○ El personal médico y de trabajo social deberá notificar a su superior jerárquico en el cambio de jornada el estatus de los pendientes, a efecto de dar continuidad al proceso de atención de los pacientes y el otorgamiento oportuno de los informes médicos.</li> <li>○ Al tratarse de menores de edad, pacientes en situación de calle, desconocidos o personas con procesos migratorios irregulares, presuntos casos médicos legales o en procesos jurídicos, se deberán llevar las acciones médico administrativas correspondientes y se otorgarán los informes una vez que las instancias correspondientes lo hayan solicitado de manera oficial.</li> <li>○ El personal médico de los hospitales de SESEQ, podrán reservarse el derecho de negarse para dar informes médicos a personas no autorizadas (aquellas que no estén debidamente acreditadas o referidas en el consentimiento informado), a menos que este sea requerido por escrito, por dependencias o autoridades competentes.</li> <li>○ En caso de no encontrarse disponible la persona autorizada para recibir informes, se tomará en cuenta la clasificación de parentescos que indica el código civil federal.</li> <li>○ Los informes médicos en los casos de menores de edad se otorgarán en primera línea de consanguinidad a los padres, en pacientes adultos al primer grado de afinidad, cónyuge o pareja legal y en los demás pacientes será aplicable a quien se designe en el Registro de Informe Médico U500-DSMHTS-F22 (anexo 1)</li> <li>○ Para manifestar inconformidades, recomendaciones y/o felicitaciones respecto a la entrega de informes médicos, los usuarios podrán acudir al módulo de atención y quejas de cada hospital.</li> </ul>			

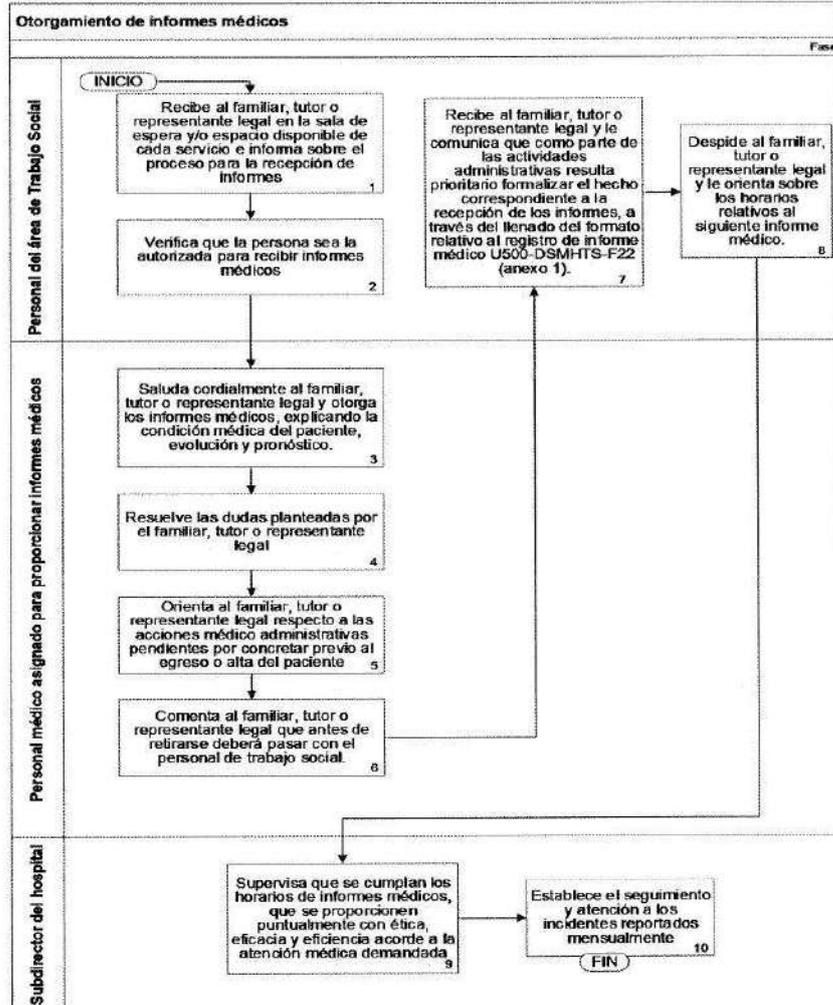


 SECRETARÍA DE SALUD - SESEQ Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios	<b>Instrucción de Trabajo para el otorgamiento de informes médicos en los Hospitales de Servicios de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ)</b>	Página 4 de 8																											
Fecha de elaboración: octubre 2022	Revisión: A	Fecha inicio de vigencia: 27/02/2023																											
Código:U500-DSMH-IT02																													
<p><b>IV. Procedimiento</b>  <b>Otorgamiento de informes médicos</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 35%;">RESPONSABLE</th> <th style="width: 10%;">No. ACT.</th> <th style="width: 55%;">DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Personal del área de Trabajo Social</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Recibe al familiar, tutor o representante legal en la sala de espera y/o espacio disponible de cada servicio e informa sobre el proceso para la recepción de informes.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Verifica que la persona sea la autorizada para recibir informes médicos</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Personal médico asignado para proporcionar informes médicos.</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Saluda cordialmente al familiar, tutor o representante legal y otorga los informes médicos, explicando la condición médica del paciente, evolución y pronóstico.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Resuelve las dudas planteadas por el familiar, tutor o representante legal.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>Orienta al familiar, tutor o representante legal respecto a las acciones médico administrativas pendientes por concretar previo al egreso o alta del paciente.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td>Comenta al familiar, tutor o representante legal que antes de retirarse deberá pasar con el personal de trabajo social.</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Personal del área de Trabajo Social</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td>Recibe al familiar, tutor o representante legal y le comunica que como parte de las actividades administrativas resulta prioritario formalizar el hecho correspondiente a la recepción de los informes, a través del llenado del formato relativo al Registro de Informe Médico U500-DSMHTS-F22 (anexo1).</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8</td> <td>Despide al familiar, tutor o representante legal y le orienta sobre los horarios relativos al siguiente informe médico.</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Subdirector del Hospital</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td>Supervisa que se cumplan los horarios de informes médicos; que se proporcionen puntualmente con ética, eficacia y eficiencia acorde a la atención médica demandada.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td>Establece el seguimiento y atención a los incidentes reportados. <b>Fin.</b></td> </tr> </tbody> </table>			RESPONSABLE	No. ACT.	DESCRIPCIÓN	Personal del área de Trabajo Social	1	Recibe al familiar, tutor o representante legal en la sala de espera y/o espacio disponible de cada servicio e informa sobre el proceso para la recepción de informes.	2	Verifica que la persona sea la autorizada para recibir informes médicos	Personal médico asignado para proporcionar informes médicos.	3	Saluda cordialmente al familiar, tutor o representante legal y otorga los informes médicos, explicando la condición médica del paciente, evolución y pronóstico.	4	Resuelve las dudas planteadas por el familiar, tutor o representante legal.	5	Orienta al familiar, tutor o representante legal respecto a las acciones médico administrativas pendientes por concretar previo al egreso o alta del paciente.	6	Comenta al familiar, tutor o representante legal que antes de retirarse deberá pasar con el personal de trabajo social.	Personal del área de Trabajo Social	7	Recibe al familiar, tutor o representante legal y le comunica que como parte de las actividades administrativas resulta prioritario formalizar el hecho correspondiente a la recepción de los informes, a través del llenado del formato relativo al Registro de Informe Médico U500-DSMHTS-F22 (anexo1).	8	Despide al familiar, tutor o representante legal y le orienta sobre los horarios relativos al siguiente informe médico.	Subdirector del Hospital	9	Supervisa que se cumplan los horarios de informes médicos; que se proporcionen puntualmente con ética, eficacia y eficiencia acorde a la atención médica demandada.	10	Establece el seguimiento y atención a los incidentes reportados. <b>Fin.</b>
RESPONSABLE	No. ACT.	DESCRIPCIÓN																											
Personal del área de Trabajo Social	1	Recibe al familiar, tutor o representante legal en la sala de espera y/o espacio disponible de cada servicio e informa sobre el proceso para la recepción de informes.																											
	2	Verifica que la persona sea la autorizada para recibir informes médicos																											
Personal médico asignado para proporcionar informes médicos.	3	Saluda cordialmente al familiar, tutor o representante legal y otorga los informes médicos, explicando la condición médica del paciente, evolución y pronóstico.																											
	4	Resuelve las dudas planteadas por el familiar, tutor o representante legal.																											
	5	Orienta al familiar, tutor o representante legal respecto a las acciones médico administrativas pendientes por concretar previo al egreso o alta del paciente.																											
	6	Comenta al familiar, tutor o representante legal que antes de retirarse deberá pasar con el personal de trabajo social.																											
Personal del área de Trabajo Social	7	Recibe al familiar, tutor o representante legal y le comunica que como parte de las actividades administrativas resulta prioritario formalizar el hecho correspondiente a la recepción de los informes, a través del llenado del formato relativo al Registro de Informe Médico U500-DSMHTS-F22 (anexo1).																											
	8	Despide al familiar, tutor o representante legal y le orienta sobre los horarios relativos al siguiente informe médico.																											
Subdirector del Hospital	9	Supervisa que se cumplan los horarios de informes médicos; que se proporcionen puntualmente con ética, eficacia y eficiencia acorde a la atención médica demandada.																											
	10	Establece el seguimiento y atención a los incidentes reportados. <b>Fin.</b>																											



 <p>SECRETARÍA DE SALUD - SESEQ Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios</p>	<p><b>Instrucción de Trabajo para el otorgamiento de informes médicos en los Hospitales de Servicios de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ)</b></p>	<p>Página 5 de 8</p>
<p>Fecha de elaboración: octubre 2022</p>	<p>Revisión: A</p>	<p>Fecha inicio de vigencia: 27/02/2023</p>
<p>Código:U500-DSMH-IT02</p>		

**Diagrama:**



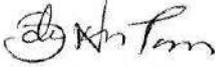
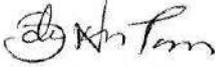
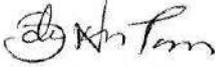
**V. Control de Cambios**

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
A	19/enero/2023	Elaboración y aprobación de la instrucción de trabajo.







 <p>SECRETARÍA DE SALUD - SESEQ Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios</p>	<p><b>Instrucción de Trabajo para el otorgamiento de informes médicos en los Hospitales de Servicios de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ)</b></p>	<p>Página 8 de 8</p>							
<p>Fecha de elaboración: octubre 2022</p>	<p>Revisión: A</p>	<p>Fecha inicio de vigencia: 27/02/2023</p>	<p>Código: U500-DSMH-IT02</p>						
<p><b>VII. Aprobación</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 20px;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%; text-align: center;">Elaboró</th> <th style="width: 33%; text-align: center;">Revisó</th> <th style="width: 33%; text-align: center;">Aprobó</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: top;">   <p>Mtra. Yessica Victoria Capula Sánchez Jefa de Departamento de atención médica hospitalaria</p> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;">   <p>Sandra Margarita Nieves Torres Analista de información, Departamento de organización, desarrollo e informática.</p>   <p>MDHO Dulce María Ramírez Saavedra Jefa de Departamento de organización, desarrollo e informática</p> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;">   <p>Dr. Hugo Daniel Cerrillo Cruz Director de Servicios Médicos Hospitalarios</p> </td> </tr> </tbody> </table>				Elaboró	Revisó	Aprobó	 <p>Mtra. Yessica Victoria Capula Sánchez Jefa de Departamento de atención médica hospitalaria</p>	 <p>Sandra Margarita Nieves Torres Analista de información, Departamento de organización, desarrollo e informática.</p>  <p>MDHO Dulce María Ramírez Saavedra Jefa de Departamento de organización, desarrollo e informática</p>	 <p>Dr. Hugo Daniel Cerrillo Cruz Director de Servicios Médicos Hospitalarios</p>
Elaboró	Revisó	Aprobó							
 <p>Mtra. Yessica Victoria Capula Sánchez Jefa de Departamento de atención médica hospitalaria</p>	 <p>Sandra Margarita Nieves Torres Analista de información, Departamento de organización, desarrollo e informática.</p>  <p>MDHO Dulce María Ramírez Saavedra Jefa de Departamento de organización, desarrollo e informática</p>	 <p>Dr. Hugo Daniel Cerrillo Cruz Director de Servicios Médicos Hospitalarios</p>							