

# 35

## GUÍA OPERATIVA MÓDULOS DE REAGENDAMIENTO DE CITA EN UNIDADES MÉDICAS DEL ISSSTE



**ISSSTE**

INSTITUTO DE SEGURIDAD  
Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS  
TRABAJADORES DEL ESTADO



### MÓDULO DE REAGENDAMIENTO DE CITA



**ISSSTE**

Dirección Médica

Diciembre de 2023



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



**NUEVO  
ISSSTE**  
INSTITUTO DE SEGURIDAD  
Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS  
TRABAJADORES DEL ESTADO

**DIRECCIÓN MÉDICA**

## **VERSIÓN. 15 diciembre 2023\***

*Los lineamientos y criterios incluidos en el presente documento están en continua revisión y podrán ser actualizados conforme a las necesidades de atención de la población derechohabiente en las unidades médicas. Las versiones posteriores especificarán las modificaciones, páginas y comentarios.*



## **INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO**

**Dr. Pedro Mario Zenteno Santaella**

Director General

**Dr. Ramiro López Elizalde**

Director Médico

**Mtra. Almendra Lorena Ortíz Genis**

Directora de Administración y Finanzas

**Dra. Vanessa Lizette Vizcarra Munguia**

Subdirectora de Prevención y Protección a la Salud

**Dr. Valentín Herrera Alarcón**

Subdirector de Gestión y Evaluación en Salud

**Dra. Selene Martínez Aldana**

Subdirectora de Regulación y Atención Hospitalaria

**Lic. Alejandra Fernández Vélez**

Subdirectora de Tecnología de la Información



## **GRUPO TÉCNICO**

**Dra. Karla Guadalupe Nuricumbo Tapia**

Jefa de Servicios de Atención Médica Familiar

**Dra. Jeniffer Jaqueline Woolrich Hernández**

Jefa de Departamento de Desarrollo de Medicina Familiar

**Lic. Giselle Cassandra Pérez López**

**Dra. Guadalupe Fernández Cadena**

Encargadas de Módulos de Re-agendamiento de Cita

**C. Gabriel Cuauhtémoc Gómez Quiroz**

Jefe de Servicios en la Subdirección de Tecnología de la  
Información

**Lic. Carmen Berenice Tapia Rocha**

Jefa de Departamento de Planeación y Normatividad

**Mtra. Diana Luz Hernández**

Jefa de Departamento en la Dirección Médica



## **ÍNDICE**

<b>Glosario .....</b>	<b>6</b>
<b>Abreviaturas .....</b>	<b>6</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>7</b>
<b>Marco Legal.....</b>	<b>8</b>
<b>Objetivos .....</b>	<b>9</b>
<b>Justificación.....</b>	<b>10</b>
<b>Criterios Generales para la programación de consulta en el primer nivel de atención.....</b>	<b>11</b>
<b>Módulo de Re-agendamiento de Citas (MRC).....</b>	<b>11</b>
<b>Características de los Módulos de Re-agendamiento de Citas ....</b>	<b>14</b>
<b>Responsabilidades de las Unidades Administrativas .....</b>	<b>15</b>
<b>Responsabilidades de las Unidades Médicas .....</b>	<b>16</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>18</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>19</b>



## Glosario

**Archivo Clínico:** Lugar dentro de la Unidad Médica, donde se encuentran los expedientes de los derechohabientes, que se encarga del agendamiento y confirmación de cita médica.

**Derechohabiente:** Los trabajadores activos, jubilados, pensionados y familiares derechohabientes señalados en las fracciones VIII y XII del Artículo 6 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

**Interconsulta:** El procedimiento que se realiza de manera interna en una misma Unidad Médica, que permite la participación en una consulta de otro profesional de la salud a fin de proporcionar atención integral al paciente, a solicitud del médico tratante.

**Unidad Médica:** Cualquier unidad del Instituto que oferte atención de medicina familiar o general y especialidades, y pueden ser: el Consultorio Médico en Centro de Trabajo, Consultorio de Atención Familiar, Unidades y Clínicas de Medicina Familiar, Clínica de Medicina Familiar con Especialidades, Clínica de Medicina Familiar con Especialidades y Quirófano, Clínicas de Especialidades, Clínica de Especialidades con Quirófano, Clínicas Hospital, Hospitales Generales, Hospitales Regionales, Hospitales de Alta Especialidad y el Centro Médico Nacional "20 de Noviembre".

## Abreviaturas

**AC:** Archivo Clínico.

**GPC:** Guías de Práctica Clínica.

**MIDE:** Manejo Integral de Diabetes por Etapas.

**MRC:** Módulo de Re-agendamiento de Citas.

**NOM:** Norma Oficial Mexicana.

**SCMTI:** Sistema de Cita Médica, Telefónica e Internet.

**SPPS:** Subdirección de Prevención y Protección a la Salud.

**STI:** Subdirección de Tecnología de la Información.

**ISSSTE:** Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

**UM:** Unidad Médica (Clínicas y Unidades de Medicina Familiar, Consultorios de Atención Familiar y Clínicas Hospital).



## Introducción

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) con el objetivo de fomentar un nuevo modelo de salud sostenible y eficiente, y priorizando el bienestar del derechohabiente, implementó el **Sistema de Cita Médica Telefónica e Internet (SCMTI)** en septiembre del 2001. Tratándose de un servicio que integra un conjunto de productos innovadores basados en las Tecnologías de la Información y la Comunicación, con los que se dio un paso adelante en la prestación del servicio de salud.

Dicho servicio permite a los derechohabientes del Instituto en general y particularmente aquellas personas mayores o con discapacidad, que viven solas o en situación de vulnerabilidad, entrar en contacto con el SCMTI para poder tener acceso a la atención médica programada desde su hogar; y por otro lado, acerca al derechohabiente con el SCMTI, independientemente de su condición física, social, laboral o etaria para que, desde cualquier lugar y con flexibilidad de horario, pueda agendar su cita médica de acuerdo a sus necesidades, con una reducción del tiempo de espera y una mejor distribución de la consulta.

El SCMTI se estableció como estrategia en respuesta a las necesidades operativas y de nuestra población derechohabiente en las U.M., con la finalidad de reducir los tiempos de espera para recibir la consulta general/familiar, odontológica y de otras áreas como lo son el Módulo MIDE, Gerontológico, Psicología, Nutrición y Salud Reproductiva optimizando los recursos y reduciendo trámites burocráticos a través de las nuevas tecnologías.

Actualmente, el Instituto cuenta con más de 499 U.M., las cuales tienen acceso a la cita médica a través del SCMTI, para ofertar la demanda de consulta mediante gran accesibilidad y disponibilidad a nuestra población en la consulta externa general.

El 25 de marzo del 2022, fue emitido el oficio No. DNS/014/2022 en el que el Dr. Ramiro López Elizalde, Director Médico, hizo un llamado a unir esfuerzos para que las unidades del Primer Nivel de Atención, operen bajo la **política “cero filas, cero fichas, cero rechazo”**, para lo cual se hizo énfasis en la prioridad que se debe generar la cita programada a través del SCMTI. Así también instruyó a que en cada unidad se opere bajo la política “cero rechazo”, con la finalidad de que los derechohabientes tengan acceso a la atención del primer nivel de forma oportuna.



## **Marco Legal**

- 1)** Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 2)** Ley General de Salud.
- 3)** Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- 4)** Estatuto orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- 5)** Reglamento de servicios médicos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- 6)** Manual de Organización del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- 7)** Manual de Procedimientos de Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- 8)** Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico.
- 9)** Norma Oficial Mexicana NOM-015-SSA3-2012, Para la atención integral a personas con discapacidad.
- 10)** Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Sistemas de Información de Registro Electrónico para la Salud. Intercambio de Información en Salud.





## Objetivos

### Objetivo General

- Agendar a través de la *Web Clínica* (SCMTI) las citas de primera vez y subsecuentes de la consulta externa general, así como; los servicios Interconsultantes con los que cuente la unidad, ya sea por petición de este, o a consideración del médico tratante.

### Objetivos Específicos

- Reagendar las citas médicas, que hayan sido canceladas por inasistencia o retardo del derechohabiente.
- Orientar, en conjunto con el personal de Trabajo Social de la Unidad Médica, al derechohabiente y/o familiares, sobre las modalidades que incluye el **SCMTI** para el agendamiento de la cita médica en el primer nivel de atención.
- Coadyuvar en la disminución de las filas en las unidades.
- Garantizar que el paciente al salir de la unidad ya cuente con su cita subsecuente.



## Justificación

A lo largo del tiempo la transición tanto epidemiológica como demográfica ha ido cambiando; generando que los Sistemas de Salud vayan evolucionando. Anteriormente las personas padecían, en su mayoría, enfermedades infecciosas; ahora son las enfermedades no transmisibles y abarcan hasta el 70% de las consultas en las Unidades Médicas del ISSSTE.

Tomando en cuenta que una gran cantidad de los derechohabientes que acuden a las Unidades Médicas se trata de pacientes adultos mayores; se realizan estrategias para evitar las largas filas y, además, con la ayuda de la tecnología, poder agendar sus citas sin necesidad de acudir a la unidad. Sin embargo, la valoración médica es sumamente importante para la continuidad de los tratamientos.

Partiendo de esta necesidad en el 2022, a través del acuerdo 46.1378.2022 con la Junta Directiva se aprobaron los **Módulos de Re-agendamiento** para fortalecer la estrategia **“0 filas 0 rechazo”** y a su vez, garantizar al derechohabiente su próxima consulta una vez visitado la unidad médica.

Por ello, la importancia de esta Guía para determinar las líneas de acción para la operación de los Módulos.

## **Criterios Generales para la Programación de Consulta en el Primer Nivel de Atención**

1. Todas las unidades que se encuentran brindando atención de consulta externa de medicina general/familiar, odontología, psicología, nutrición, gerontología, salud reproductiva y MIDE, deberán estar ingresadas al Sistema de Cita Médica Telefónica e Internet (SCMTI).
2. El SCMTI incluye las siguientes modalidades para obtener una cita médica:
  - i. Línea ASISSSTE (*Call Center*).
  - ii. Portal ASISSSTE (*Web Pública*).
  - iii. Aplicación móvil "ASISSSTE" (*Web Pública*).
  - iv. Ventanilla de archivo clínico para cita "presencial o espontánea".
  - v. Módulo de Re-agendamiento de Cita (*Web Clínica*).
3. La oferta del SCMTI para los derechohabientes en la unidad médica de acuerdo con las diferentes modalidades de uso será la siguiente:

**Tabla 1. Modalidades para el agendamiento de cita a través del SCMTI**

<b>MODALIDAD SCMTI</b>	<b>MEDIO DE ACCESO</b>	<b>PERIODO DE AGENDA</b>
Web Pública	Internet público	10 días hábiles
Web Clínica	Módulo de Re-agendamiento de Cita	30 días hábiles Receta resurtible: 90 días
ASISSSTE (Call Center)	55 4000-1000	10 días hábiles
Presencial	Archivo Clínico	Mismo día

### **Módulo de Re-agendamiento de Citas (MRC)**

A través del MRC, se pretende otorgar cita médica ofreciendo una atención oportuna y seguimiento continuo de la consulta médica de aquellos derechohabientes que lo requieren.

- 1) Las unidades médicas del primer nivel de atención deberán contar con un MRC, el cual estará identificado con la señalética institucional actualizada y cuyos objetivos serán:
  - a) Orientar al derechohabiente y/o su familiar para el uso adecuado del SCMTI mediante las diferentes modalidades de cita médica.

- b)** Programar la cita subsecuente del derechohabiente, ya sea a petición directa de éste, o mediante indicación del médico tratante, teniendo como prioridad a los siguientes grupos vulnerables:
- i.** Derechohabientes con enfermedades crónico-degenerativas
  - ii.** Mujeres embarazadas
  - iii.** Niños y niñas menores de 5 años
  - iv.** Receta resurtible
  - v.** Emisión de receta de dotación de oxígeno domiciliario
  - vi.** Valoración de resultados de estudios de laboratorio y gabinete
  - vii.** Pacientes con discapacidad física o mental
- c)** Que el derechohabiente al concluir su consulta médica cuente ya con una solicitud de nueva cita por agendar, y al salir de la unidad médica tenga su próxima cita agendada a través del MRC.
- 2)** Deberán incluirse en la carga inicial, todos los médicos generales, familiares y odontólogos que estén asignados a la consulta externa del Primer Nivel en la Unidad, incluyendo Psicología, Nutrición, MIDE, Módulo Gerontológico y Salud Reproductiva.
- 3)** El médico tratante, al término de la consulta, deberá solicitar, mediante documento interno de cada U.M., le sea asignada al derechohabiente una cita subsecuente para su próxima atención, esto de acuerdo con el criterio médico y en concordancia con las Guías de Práctica Clínica y las Normas Oficiales Mexicanas correspondientes.
- 4)** Para todos los casos de envío a Módulo Gerontológico, MIDE, Psicología, Nutrición y Salud Reproductiva, en cita de primera vez, deberá acudir el paciente al MRC con la solicitud de interconsulta interna firmada por el médico tratante y debidamente requisitada de acuerdo con el procedimiento interno que para tal efecto exista, para que sea agendado únicamente por esta vía, **no aplicará para cita médica por internet en web pública, app móvil o call center.**
- 5)** La dirección de cada unidad médica será responsable de verificar la productividad de manera mensual del MCR.
- 6)** Se deberá realizar una planeación y control adecuados de incidencias del personal médico, trabajando en conjunto con el área de recursos humanos mediante procedimientos internos, para fortalecer la estrategia “*cero filas, cero fichas, cero rechazo*”, evitando la negativa de otorgamiento de la cita médica.

- 7) Se asignarán cinco claves de usuario para cada unidad médica y una clave de usuario por Subdelegación:
- a) **Una clave de administrador único** del SCMTI para el Director o Responsable de la Unidad Médica. Tiene todos los permisos para realizar bloqueos, desbloques y cambios en el agendamiento de sus consultorios.
  - b) **Tres claves operativas**, dos para emisión de reportes y agenda de cita en la unidad médica en A.C. y una en el Módulo de Reagendamiento de Citas. Es para consulta de información y obtención de reportes, así como la programación de citas.
  - c) **Una clave para la captura de inasistencias**. Es únicamente para capturar las inasistencias de los derechohabientes, ya que de esto derivará el bloqueo del derechohabiente en el sistema.
  - d) **Una clave de monitoreo** del SCMTI para la Subdelegación Médica. Es únicamente de consulta y para obtención de reportes estadísticos.
- 8) Las claves de usuarios deben estar actualizadas para la correcta operación del sistema en la unidad, pues el uso de la clave de un trabajador que ya no labora en la unidad o cuyo desempeño de funciones es ajeno al SCMTI, incurre en una irregularidad en la administración del sistema y será motivo de observación en las visitas de verificación y/o supervisión.
- 9) La actualización de claves de usuario deberá ser obligatoria de manera bimestral, o de inmediato al existir un cambio en el personal designado para la función correspondiente mediante documento específico descrito en el formato “Alta de Usuarios” (**Anexo 3**), el cual deberá ser enviado vía correo electrónico a la **SPPS**.
- 10) Si el derechohabiente programó su cita vía telefónica, internet, aplicación móvil o en el MRC de su unidad, tendrá la obligación de confirmarla en ventanilla, con la clave alfanumérica que se le proporciona al agendar:
- a) Pacientes **subsecuentes**, con **20 minutos** de anticipación a su consulta.
  - b) Pacientes de **primera vez** que acuden a la U.M, con **30 minutos** de anticipación a su consulta para la apertura del expediente clínico.
- 11) Si el derechohabiente llega a la U.M., con un retraso de hasta 5 minutos de la hora asignada para su cita, **se cancelará la cita** y se le ofertará esperar un espacio disponible durante la jornada, o en su caso, reprogramarla, ya sea a través del Módulo de Re-agendamiento de Citas o de la modalidad de su preferencia; y esa cita quedará disponible para ser ocupada para una solicitud de cita presencial.

- 12)** La U.M. deberá difundir y promover el uso del SCMTI entre los usuarios para que conozcan el procedimiento de agenda de cita médica telefónica, internet y aplicación móvil, así como del MRC.

### **Características de los Módulos de Re-agendamiento de Citas**

En los MRC se podrá localizar al personal administrativo, previamente designado por el área directiva o responsable de la Unidad Médica, quien deberá estar capacitado e informado respecto a la normatividad vigente y lineamientos que se establecen en la presente Guía, con la finalidad de agendar de manera oportuna las citas médicas subsecuentes y de primera vez de la derechohabencia que así lo requiera, así como orientar a los mismos y a sus familiares referente a las distintas modalidades de agendamiento a través del SCMTI.

Para ello, el área directiva deberá designar un espacio físico al interior de la U.M., el cual deberá cumplir con las siguientes características:

- 1.** Ser visible y accesible para los derechohabientes, contemplando que la mayoría de ellos son adultos mayores.
- 2.** Localizar el módulo preferentemente junto al área de Archivo Clínico, en caso de que la U.M. no cuente con el espacio o infraestructura suficiente, se sugiere designarlo en una ventanilla del A.C.
- 3.** El módulo o ventanilla, en su caso, deberá estar perfectamente identificado con el letrero de señalización, el cual tendrá que ser visible para la derechohabencia, de tamaño considerable (doble carta) y preferentemente a color; así mismo, deberá cumplir con las características de formato indicadas en **anexo 2** y ser colocado a una altura adecuada para la visibilidad de la población.
- 4.** Ser atendido por personal capacitado (personal de A.C., agentes MOAD o afines) quién, además, deberá atender a la derechohabencia con respeto, calidad y calidez.
- 5.** El Director o Responsable de la Unidad Médica, en conjunto con la Subdelegación Médica, deberán asegurar que los MRC cuenten con equipo de cómputo y acceso a la red, ya que son el principal medio para el agendamiento de citas a través del SMCTI.

6. La atención en el módulo se llevará a cabo de manera presencial, preferentemente, en un horario de 08:00 a 14:00 horas y de 14:00 a 20:00 horas, dependiendo de la operatividad de cada U.M.

Es importante destacar que, los Módulos de Re-agendamiento de Citas, o bien, el espacio designado para cumplir con dichas funciones no deberá utilizarse para otras actividades que no sean las relacionadas con el MRC ni el SCMTI.

## **Responsabilidades de las Unidades Administrativas**

### **1. Dirección Médica**

#### ***a) Subdirección de Prevención y Protección a la Salud***

- i) Establecer y hacer de conocimiento a la STI los criterios para el otorgamiento de la cita médica en los Módulos de Re-agendamiento de Citas.
- ii) Verificar y supervisar la operatividad de los Módulos de Re-agendamiento de Citas en las Unidades Médicas, conforme a la normatividad vigente.
- iii) Monitorear de manera aleatoria la productividad de los MRC, emitiendo las observaciones de cada U.M. a la Subdelegación correspondiente y verificar que se cumplan las estrategias establecidas por las mismas en mejora constante a favor del derechohabiente.

### **2. Dirección de Administración y Finanzas**

#### ***a) Subdirección de Tecnología de la Información***

- i) Recibir de la SPPS las políticas de operación y actualización de los MRC para su conocimiento e implementación en el Sistema.
- ii) Controlar y dar seguimiento a la plataforma del SCMTI para el buen funcionamiento de esta y evitar demoras en el agendamiento de citas a través de los MRC.
- iii) Cuando existan dos inasistencias por parte del derechohabiente, deberá emitir las alertas de manera automática, indicando que debe acudir a su clínica para concertar la cita (Web Público, App ASISSSTE, Call Center y MRC).

- iv) Proporcionar mensualmente información de quejas, bloqueos, inasistencias, cancelaciones, entre otros; del SCMTI a la SPPS.
- v) Reportar a la SPPS de forma semestral por fecha y/o periodo y Unidad Médica de usuarios que han sido bloqueados, con fecha de bloqueo/desbloqueo y frecuencia del mismo, con el objetivo de obtener un registro de dichos usuarios y compartirlo con las U.M. a través de la Subdelegación Médica.

### **3. Delegación**

#### **a) Subdelegación Médica**

- i) Remitir a la SPPS informe trimestral de la programación de cita a través del Módulo de Re-agendamiento de Citas de los diferentes servicios con que cuenta la Unidad Médica con análisis de las áreas de oportunidad y acciones de mejora.

## **Responsabilidades de las Unidades Médicas**

### **1. Dirección**

- a. Verificar la productividad de manera mensual del Módulo de Reagendamiento de Cita, diseñando estrategias de mejora en su caso.
- b. Supervisar las estrategias de difusión de la agenda de cita médica a través del SCMTI, supervisando la promoción con la derechohabencia, del uso de la agenda de cita médica vía telefónica, internet, aplicación móvil y MRC a través de carteles, trípticos, perifoneo, videos y/o pláticas.
- c. Supervisar con apoyo de la Coordinación Médica, que se agenden a través del MRC, las citas para los servicios de MIDE, Gerontología, Salud Reproductiva, Nutrición y Psicología, mediante solicitud de interconsulta interna, debidamente requisitada por los médicos familiares/generales, con los requisitos específicos por cada área (laboratorios, radiografías, etc).
- d. Procurar, con apoyo de la Coordinación Médica, que la cita médica subsecuente solicitada por el médico tratante para el control patologías de derechohabientes que así lo requieran, se agende conforme a la indicación médica a través del MRC, el mismo día en que se solicita.



- e. Mantener actualizadas las claves de usuario asignadas, solicitando a la Subdirección de Prevención y Protección a la Salud de forma inmediata, la baja o alta de un usuario, cuando el personal responsable de las mismas cambie de clínica de adscripción, área de trabajo, se jubile, etc. A través del formato “Alta de Usuarios” **(Anexo 3)**.

## **2. Archivo Clínico**

- a. El responsable del Archivo Clínico designará personal del servicio para colocar la señalética con identidad institucional, para facilitar la ubicación a los derechohabientes (ejemplo: “Módulo de Re-agendamiento de Citas”).
- b. El personal operativo del A.C realizará la agenda de las citas en el SCMTI mediante el MRC, previa autorización o indicación del médico tratante.
- c. Deberá reportar en el Sistema las inasistencias, mediante un procedimiento interno para su detección y captura, y será responsable de la captura de estas aplicando la regla de que, si tienen dos inasistencias, la tercera deberá hacerla de manera presencial.
- d. Tendrá la facultad de desbloquear lo anterior (accediendo al Sistema de Cita Médica Telefónica e Internet).

## **3. Trabajo Social**

- a. Proporcionar información de la cita médica telefónica e internet y aplicación móvil, así como del MRC, a través de pláticas, entrega de folletos, perifoneo, volantes o transmisión de videos en la sala de espera.

## **4. Personal Médico de la Consulta Externa**

- a. Otorgar en tiempo y forma la cita programada por paciente en su agenda diaria.
- b. Enviar al Módulo de Re-agendamiento de Citas a todo derechohabiente que así lo requiera, mediante mecanismo interno de la U.M., para el agendamiento de su próxima cita.

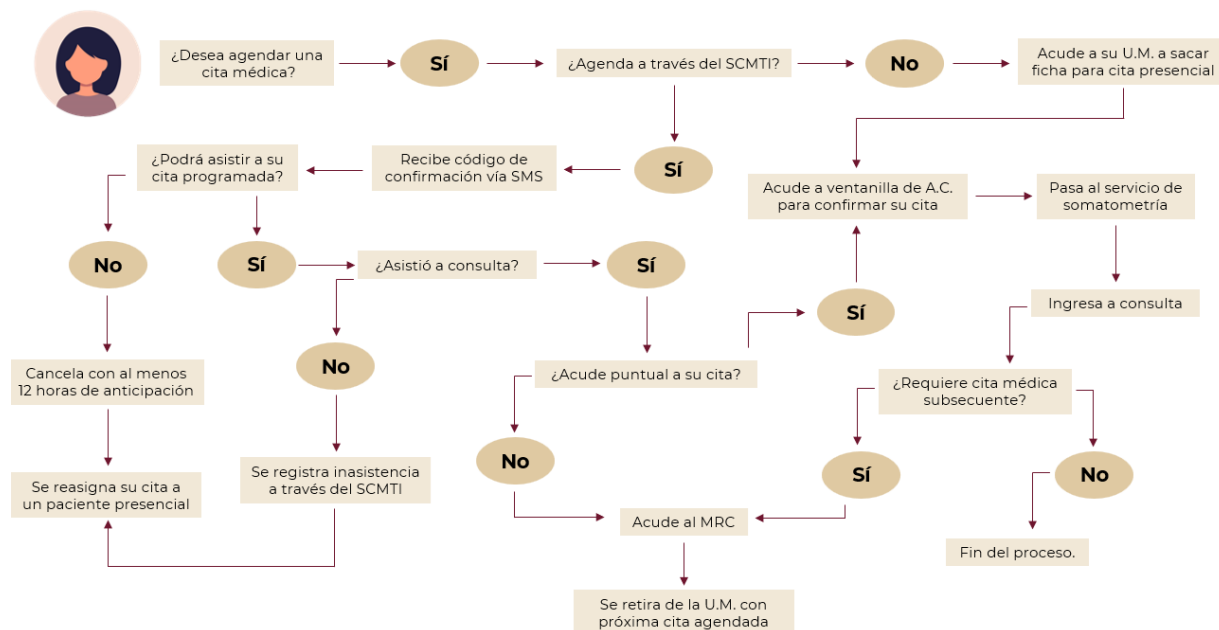


## Referencias

- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (2015). *Criterios para el Otorgamiento de la Cita Médica en el primer nivel de atención*. ISSSTE.
- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (2019). *Guía Operativa “Otorgamiento de la Cita Médica en el primer nivel de atención”*. ISSSTE.
- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (2019). *Guía Operativa “Reasignación y Reprogramación de la Cita Médica en el primer nivel de atención”*. ISSSTE.
- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (s/f). *Lineamientos para el Sistema de Cita Médica Telefónica e Internet*. ISSSTE.
- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (2010). *Políticas de Operación del Sistema de Cita Médica Telefónica e Internet (SCMTI)*. ISSSTE.
- Secretaría de Salud (2018-2019). *Lineamiento para el uso de la herramienta Sistema Unificado de Gestión (SUG). Atención y Orientación al usuario de los servicios de salud*. Secretaría de Salud.

## Anexos

### Anexo 1. Diagrama de Flujo



### Anexo 2. Características de la señalética del Módulo de Re-agendamiento de Citas

Los Módulos de Re-agendamiento de Cita Médica deberán estar perfectamente identificados con señalética, la cual tendrá que mantener una imagen institucional; así como los colores correspondientes:

#### Dos tintas:

##### 1. Dorado:

1. Pantone 465 C. (Hex: BC955C R: 188 G: 149 B:92)
2. Pantone 468 C. (Hex: DDc9A3 R: 221 G:201 B:163)

##### 2. Guinda:

1. Pantone 7420 C (Hex: 9F2241 R:159 G:34 B:65)
2. Pantone 7421 C (Hex: 691C32 R:105 G:28 B:32)

##### 3. Verde:

1. Pantone 626 C (Hex: 235B4E R:35 G:91 B:78)
2. Pantone 627 C (Hex: 10312B R:16 G: 49 B:43)

**Negativo:**

1. Gris:

1. Pantone Cool Gray 7 C (Hex: 98989A R:152 G:152 B:154)
2. Pantone 424 C (Hex: 6F7271 R:111 G:114 B:113)

**\*Los logotipos nunca deberán reproducirse en color negro\*.**

El mismo, deberá contener:

1. Título: "Módulo de Re-agendamiento de Citas".
2. Subdelegación: Representación estatal o regional.
3. Unidad Médica: Tipología (C.M.F., U.M.F., C.A.F., C.H.) y nombre de la unidad.
4. Área a cargo: Área o servicio que se hará responsable del MRC.
5. Personal a cargo: Nombre del personal responsable(s) de atender el MRC.
6. Horario de atención: preferentemente tendrá que otorgar el servicio en ambos turnos.


Además, deberá presentar:

- Logo del Instituto
- Logo del año correspondiente

**Ejemplo:**



### Anexo 3. Formato: “Alta de Usuarios”



**Formato Alta de Usuarios**

**Sistema de Cita Médica Telefónica e Internet**

Delegación:

Unidad Médica:

Nombre	RFC	Cargo	Correo Electrónico	Perfil
Nombre Completo				Administrador
Nombre Completo				Operativo
Nombre Completo				Operativo
Nombre Completo				Captura Inasistencias

Firma

Nombre Completo

Director(a) de la Unidad Médica

Sello de la Unidad Médica

### INSTRUCCIONES DE LLENADO

- 1. Subdelegación:** Especificar Subdelegación a la que se encuentra adscrita la Unidad Médica.
- 2. Unidad Médica:** Anotar el nombre completo de la Unidad Médica especificando si es U.M.F./C.M.F./C.A.F./C.H.
- 3. Nombre:** Escribir nombre completo del nuevo administrador empezando por el nombre(s) y siguiendo por apellido paterno y materno.
- 4. RFC:** Escribir el Registro Federal de Contribuyentes **sin homoclave**.
- 5. Cargo:** Especificar el cargo que tiene el trabajador al que se le va a asignar clave, teniendo justificación del cargo mediante formato BT09 y/o nombramiento.
- 6. Correo electrónico:** Especificar el correo electrónico, el cual deberá ser institucional, no personal.
- 7. Perfil:** Especificar el perfil de acuerdo con el nivel de responsabilidad, como se especificó en el numeral 7 de los “Criterios Generales para la Programación de Consulta en el primer nivel de atención”.
- 8. Nombre y Firma del Director:** Escribir nombre completo del Director o Responsable de la unidad y su firma.
- 9. Sello:** Colocar sello de la Dirección de la Unidad Médica.