POLÍTICAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO

Doctoras Medina, S. de R.L. de C.V.
Consultorios Pediátricos Ambulatorios 24/7

Información para madres, padres, tutores y personas cuidadoras

En Doctoras Medina queremos que las familias conozcan con claridad cómo funciona nuestra atención. Estas políticas describen las condiciones del servicio, los criterios de atención y la participación que corresponde a pacientes y familias.

1. Naturaleza de nuestro servicio

Doctoras Medina brinda atención pediátrica ambulatoria y no constituye un servicio de urgencias pediátricas. La atención se proporciona dentro de las capacidades y recursos humanos y materiales de nuestros consultorios.

Cuando el estado clínico del paciente requiera de atención hospitalaria o de recursos no disponibles en nuestras instalaciones, se realizará la **referencia oportuna, o bien, se recomendará el traslado** al establecimiento correspondiente.

2. La atención se organiza por prioridad clínica

Doctoras Medina utiliza un **Sistema de Códigos de Atención Pediátrica Ambulatoria** para organizar la atención de acuerdo con la condición clínica del paciente. La clasificación inicial orienta la prioridad y puede modificarse si el estado del paciente cambia. *Ver diagrama al final del documento.*

3. Citas programadas y posibles modificaciones en el horario

Mediante una cita programada se reserva un espacio para la atención; sin embargo, **el horario puede modificarse cuando otro paciente presente una condición que requiera mayor prioridad clínica**.

4. Atención sin cita previa

La atención **sin previa cita** está sujeta a **disponibilidad y prioridad clínica**. El orden de llegada no determina necesariamente el orden de atención, ya que los pacientes con mayor prioridad clínica serán atendidos primero. Por ello, **no se garantiza un tiempo específico de espera.**

5. Registro y protección de datos personales

Para integrar el expediente clínico, se solicitarán los **datos necesarios y una identificación oficial del paciente (acta de nacimiento o pasaporte), así como de la madre, padre, tutor o persona responsable, de la cual se solicitará una copia digital o física**. La

información será tratada conforme al Aviso de Privacidad de Doctoras Medina, disponible en el sitio: doctorasmedina.mx, conforme la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posición de los Particulares (LFPDPPP) vigente, su Reglamento, la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (LGDNNA), y toda la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, incluyendo datos personales sensibles de menores de edad. Asimismo, cuando se recaben los datos personales sensibles del paciente, se solicitará la autorización expresa de su madre, padre, tutor o persona responsable del menor. **El registro administrativo no retrasará la atención cuando la condición clínica del paciente requiera atención prioritaria.**

6. Canales oficiales de comunicación

Doctoras Medina establece como **únicos canales oficiales de comunicación** los siguientes:

- WhatsApp: 656 660 81 84
- Teléfono: 656 660 81 84 — Sucursal Lourdes, disponible 24/7
- Teléfono: (656) 377 79 00- Sucursal UME
- Correo electrónico: **dramedinapediatria@gmail.com**

Estos canales podrán utilizarse para solicitar información, programar citas, comunicar dudas, cambios en la evolución o complicaciones de pacientes, y cualquier seguimiento de asuntos relacionados con la atención.

La comunicación deberá procurar la privacidad, confidencialidad y protección de los datos personales y datos personales sensibles de niñas, niños y adolescentes.

Los números telefónicos, cuentas de mensajería u otros medios de contacto **que las y los médicos proporcionen** directamente a pacientes o familias por decisión propia **no constituyen canales oficiales de Doctoras Medina**, por lo que este consultorio ambulatorio de atención pediátrica no será responsable de la información que se comparta fuera de los canales oficiales de comunicación señalados**.** La comunicación realizada por esos medios corresponde a la relación profesional entre la o el médico y el paciente o su familia, y no implica autorización, supervisión o aval de Doctoras Medina.

Para la comunicación con Doctoras Medina y la trazabilidad del seguimiento, deberán utilizarse los canales oficiales establecidos por este consultorio pediátrico ambulatorio.

7. La consulta y las decisiones médicas

Cada paciente será valorado de acuerdo con su condición clínica. El diagnóstico, tratamiento, estudios, revaloración, referencia o consideración de traslado corresponden al juicio clínico y autonomía profesional del médico pediatra encargado de cada paciente.

La atención médica no permite garantizar resultados, curaciones, tiempos de recuperación ni ausencia de complicaciones. Las familias tienen derecho a recibir información clara, plantear dudas y participar en las decisiones que les correspondan.

La consulta se desarrollará conforme las necesidades clínicas de cada paciente. En este sentido, conforme la Ley General de Salud, el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, la NOM-004-SSA03-2012, Del expediente clínico, y la NOM-031-SSA2-1999, Para la atención a la salud del niño, se integrará el expediente clínico del paciente pediátrico, que contendrá de manera enunciativa más no limitativa lo siguiente:

a) Interrogatorio médico a la madre, padre o familiar responsable.

b) Antecedentes personales y familiares relevantes.

c) Exploración física del paciente.

d) Evaluación del crecimiento y desarrollo.

e) Identificación de factores de riesgo.

f) Evaluación nutricional, si corresponde.

g) Revisión del esquema de vacunación cuando sea clínicamente pertinente.

h) Evaluación del desarrollo físico, neurológico y psicosocial conforme a la edad.

i) Integración diagnóstica.

j) Elaboración del plan terapéutico.

k) Orientación a padres, tutores o familiares responsables.

l) Indicaciones para vigilancia y seguimiento.

m) Cualquier otro dato que el médico considere relevante respecto al estado de salud física o emocional del menor.

n) De ser el caso, hacer la referencia a otro profesional o establecimiento cuando las necesidades del paciente excedan la capacidad humana o técnica del consultorio.

En virtud de lo anterior, EL PACIENTE MENOR DE EDAD DEBERÁ ESTAR ACOMPAÑADO EN TODO MOMENTO DE LA CONSULTA POR SU MADRE, PADRE O FAMILIAR RESPONSABLE DEL MENOR, quien será responsable de la información que proporcione al médico.

8. Tratamiento médico, seguimiento y revaloración

Al finalizar la consulta, el médico proporcionará, según corresponda, **tratamiento, cuidados generales, signos de alarma e indicaciones de seguimiento o revaloración**.

Doctoras Medina cuenta con mecanismos de **seguimiento post-consulta**. La orientación por llamada, mensaje o WhatsApp **no sustituye una valoración médica presencial** cuando la evolución del paciente requiera revaloración o atención hospitalaria.

9. Participación responsable de madres, padres y personas cuidadoras

Para brindar una atención segura necesitamos su colaboración. Corresponde a las familias proporcionar información veraz y suficiente sobre síntomas, antecedentes, alergias, medicamentos y evolución; comunicar cambios clínicos relevantes; preguntar cuando una indicación no haya sido comprendida; informar dificultades para seguir el tratamiento, y; mantener un trato respetuoso hacia médicos, asistentes sanitarios, otros pacientes y sus familias.

10. Tarifas de los servicios

Las tarifas vigentes para consulta pediátrica son:

Consulta pediátrica diurna (09:00 a 21:00 horas): $1,200 MXN.
Consulta pediátrica nocturna (21:00 a 09:00 horas): $1,500 MXN.

La tarifa de consulta corresponde a la **valoración y atención médica proporcionada por el médico pediatra** durante la consulta.

El costo de la consulta no incluye medicamentos, fórmulas, vacunas, estudios de laboratorio o gabinete, procedimientos, insumos, material médico, servicios hospitalarios ni cualquier otro producto o servicio adicional que pudiera ser indicado como consecuencia de la valoración médica. Estos, en su caso, deberán ser adquiridos o cubiertos por separado por la madre, padre, tutor o persona responsable del paciente.

Los servicios de subespecialidad pediátrica y otros servicios ofrecidos por Doctoras Medina podrán tener tarifas diferentes, las cuales serán informadas antes de su prestación.

11. Devolución del pago

Los pagos realizados corresponden a los servicios efectivamente proporcionados. La inconformidad posterior con la atención médica, diagnóstico, tratamiento, evolución clínica o resultado de la atención **no genera por sí misma la devolución del pago realizado**.

12. Dudas, sugerencias, quejas e inconformidades

Las personas usuarias pueden expresar dudas, sugerencias, quejas o inconformidades a través de los canales establecidos por Doctoras Medina. **Cada situación será recibida con**

respeto, escuchada y atendida conforme a los procedimientos establecidos, procurando brindar una respuesta clara y oportuna.

NUESTRO COMPROMISO

Doctoras Medina busca brindar una atención pediátrica ambulatoria segura, humana, clara y responsable.

SISTEMA DE PRIORIZACIÓN

DE LA ATENCIÓN PEDIÁTRICA AMBULATORIA

La atención en los servicios de
CONSULTORIOS PEDIÁTRICOS DOCTORAS MEDINA
se brinda con base en la **gravedad del estado de salud**
y no por el orden de llegada.



ROJO:
Atención inmediata

Situación muy grave.
Necesita atención médica inmediata por **peligro de muerte.**

NARANJA:
Atención muy prioritaria

Situación grave.
Requiere valoración médica rápida con el fin de salvar la vida.

AMARILLO:
Atención prioritaria

Situación poco grave.
Requiere valoración médica rápida para descartar problemas que pongan en riesgo la vida.

VERDE:
Se atenderá después de los casos prioritarios

Situación estable.
Requiere atención médica y tratamiento.

AZUL:
Atención programada

Control de niño sano.
Valoración médica programada con cita.

Los tiempos de espera pueden variar de acuerdo con la demanda y la condición clínica de los pacientes.

Si durante la espera notas algún cambio o empeoramiento en tu hijo, informa inmediatamente a nuestro personal.

DOCTORAS MEDINA
PEDIATRÍA