



## 1. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTA MÉDICA

Versión 1

**Código:** PA-CME-01

**Última actualización:** 24/11/2025

**Dependencia principal:** Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida.

**Dependencias involucradas:** Bienestar Estudiantil y Calidad Vida (secretaría, médico y enfermera). Servicios Operativos (personal de mensajería)

## 2. OBJETIVO Y ALCANCE

### Objetivo

Brindar una atención médica oportuna y eficiente tanto preventiva como curativa para la comunidad institucional.

### Alcance

Aplica a estudiantes, personal docente y administrativo registrado en la planilla institucional, así como a situaciones de emergencia que involucren a terceros dentro de las instalaciones. Todas las atenciones realizadas en la Unidad Médica se ajustan a lo permitido por el régimen de medicina empresarial y cuentan con la autorización correspondiente del Ministerio de Salud.”

## 3. TERMINOLOGÍA

### Análisis de laboratorio:

Formulario en que el médico indica un análisis de sangre, orina o heces.

### Área de adscripción:

Área geográfica definida institucionalmente que abarca un Centro de Salud de la CCSS en el cual los asegurados que residan o los Centros de Trabajo que se ubiquen dentro de dichos límites, deben inscribirse para recibir la atención en salud correspondiente o acceder a la oferta institucional establecidas dentro de este sistema de atención.

### Asegurado Activo:

Persona, hombre o mujer que se encuentra trabajando y cubriendo la cotización respectiva, cualquiera que sea el tipo de trabajo que origine su actividad. Incluye el trabajo asalariado subordinado y el trabajo independiente. (Art 10 del Reglamento del Seguro de Salud).

### Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS):

Es una institución de la Seguridad Social que conforme con lo establecido en los Artículos 73 y 177 de la Constitución Política, le corresponde la administración y el gobierno de los seguros sociales en los regímenes del Seguro de Salud y del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte.

### Estudio radiológico:

Formulario en que el médico indica ultrasonidos o rayos x al paciente.

### Hoja de Referencia:

Formulario en que el médico refiere al paciente a un especialista.

### Incapacidad por enfermedad:

Período de reposo ordenado por los médicos u odontólogos de la Caja o médicos autorizados por ésta, al asegurado directo activo que no esté en posibilidad de trabajar, por pérdida temporal de las facultades o aptitudes para el desempeño de las labores habituales u otras compatibles con ésta, con el fin de propiciar la recuperación de la salud, mediante el reposo del asegurado activo y su reincorporación al trabajo, el cual genera el derecho a obtener el pago de un subsidio o de una ayuda económica, derechos que están sujetos a los plazos de calificación establecidos en el Reglamento del Seguro de Salud.

### Padecimientos activos:

Es la acción de padecer o sufrir una enfermedad o un daño en la salud.

Prestación de servicios de salud:

Son las actividades que brindan tanto la CCSS como los Centros de Trabajo para coadyuvar en la atención en salud a los trabajadores.

Recetas de consulta externa:

Formulario en que el médico prescribe medicamentos por vía oral o cutánea.

Receta de inyectables:

Formulario en que el médico prescribe medicamentos vía intramuscular.

Servicio:

Producto final de las diferentes actividades que componen el proceso de atención en salud directa a la persona.

Solicitud de Despacho de Medicamentos:

Documento que se envía con el número de medicamentos y número de receta médica.

Trabajador:

Es todo asegurado activo que labora para un Centro de Trabajo inscrito en el Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa.

#### 4. RESPONSABILIDADES

El Médico de empresa debe:

- Atender casos de rutina o casos de urgencia, a funcionarios y estudiantes del CUC, o terceros estos con alguna emergencia de salud.
- Realizar procedimientos médico-quirúrgicos menores.
- Prescribir medicamentos.
- Indicar exámenes de laboratorio, exámenes de gabinete, referencias médicas a otras especialidades.
- Firmar el listado de medicamentos.
- Emisión de incapacidades para funcionarios.
- Extender epicrisis, dictámenes médicos, o cualquier documento vinculante con la salud de los pacientes (comprobantes de asistencia a citas médicas, entre otros).
- Enviar boletas de notificación al Ministerio de Salud en conjunto con la enfermera.
- Firmar informes mensuales dirigidos a la CCSS.
- Coordinar la solicitud de compra de papelería junto con la enfermera.
- Retirar talonarios para incapacidades y recetas de medicamentos psicotrópicos.

La Enfermera debe:

- Hacer pre-consulta.
- Asistir durante la realización de procedimientos médico-quirúrgicos menores.
- Hacer procedimientos propios de la enfermería (inyectables, curaciones entre otros).
- Preparar los expedientes médicos y archivarlos
- Hacer informes diarios y mensuales.
- Solicitar la compra de papelería en conjunto con el médico.
- En conjunto con el médico hacer solicitud de equipo médico y fármacos.
- Enviar boletas de notificación al Ministerio de Salud en conjunto con la médica.

#### La Secretaria de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida:

- Asignar o reprogramar las citas solicitadas, de acuerdo con la disponibilidad de horarios y espacios para la prestación de servicios de salud.
- Entregar los medicamentos recetados al paciente, cuando estos lleguen de la farmacia de la CCSS.
- Recibir al paciente para su cita médica.

#### La Mensajería del Departamento de Servicios Operativos:

- Llevar el listado de medicamentos a la farmacia de medicina de empresa.
- Retirar los medicamentos y entregarlos a la recepción del Departamento de Bienestar Estudiantil para su distribución.
- Realizar la compra y retiro de la papelería de Medicina de Empresa y Mixta de la CCSS, en la Sucursal de Proveeduría de la CCSS de Cartago.

## 5. REFERENCIAS

#### Referencias internas

- [Reglamento del sistema de atención integral del consultorio médico](#)

#### Referencias externas

- Cédula de identificación
- [Reglamento Modalidad de Atención Integral de Medicina de Empresa CCSS, mayo 2015.](#)
- Boleta de Incapacidad y Licencia
- Receta de Inyectables de medicina de empresa.
- Examen de Laboratorio CCSS.
- Resultados de Laboratorio.
- Listado de Despacho de Medicamentos

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	TIEMPO PROMEDIO	RESPONSABLE
<p><b>Solicitar Cita Médica:</b> El usuario se presenta con su carné o cédula vigente ante la Secretaría del Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida (BECV), o vía telefónica por medio de la extensión 231, esta le programará la cita según los espacios disponibles.</p> <p>En caso de solicitar la cita en la recepción de BECV, la secretaria le brindará un comprobante de agenda cita médica con el nombre del paciente, fecha y hora de la cita.</p>	3 minutos	Personal secretarial de BECV
<p><b>Anunciarse para cita en Unidad Médica:</b> El usuario se debe presentar a la hora asignada ante la Secretaria del Departamento de BECV, la misma dará aviso al personal de la Unidad Médica.</p>	3 minutos	Personal secretarial de BECV
<p><b>Efectuar Preconsulta:</b> Recibir el aviso de llegada del paciente, preparar su expediente y verificar que esté activo en la institución y que cuente con seguro social vigente. Informar a la secretaria para que el paciente pase a consulta. Tomar signos vitales y medidas antropométricas, registrar el motivo de consulta y cualquier información relevante en el expediente.</p> <p>Se aplica el <b>"IS-UMD-01 Instructivo de Pre-consulta"</b> y el <b>"IS-UMD-02 Instructivo de Verificación de Derechos de CCSS"</b>.</p>	10-15 minutos	Enfermera

Finalizada la pre-consulta, la enfermera lleva el expediente al médico.		
<p><b>Efectuar consulta médica:</b> El médico llama al paciente, realiza la historia clínica y el examen físico enfocado en los padecimientos activos y/o crónicos. Durante la consulta, registra las anotaciones correspondientes en el expediente médico, siguiendo lo establecido en el <b>IS-UMD-03 Instructivo de consulta de medicina general</b>.</p> <p>Con base en el diagnóstico, el profesional indicará los análisis, estudios, medidas terapéuticas y recomendaciones pertinentes, utilizando los formularios correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Receta de consulta externa</li> <li>• Receta para inyectables</li> <li>• Solicitud de estudio radiológico</li> <li>• Formulario de análisis de laboratorio</li> <li>• Hoja de referencia</li> <li>• Constancia de incapacidad y/o licencia, cuando sea necesario.</li> </ul>	15-20 minutos	Médico
<b>Efectuar al paciente indicaciones médicas:</b> la enfermera realiza otros procedimientos indicados por el médico:(inyectables, nebulizaciones, electrocardiograma, glicemia por micro método, curaciones, lavado de oídos, citologías, quita puntos, entre otros).	10-15 minutos	Enfermera
<b>Hacer referencias médicas:</b> se elaboran dentro de la consulta médica en caso de requerir el paciente alguna especialidad o servicio de emergencias, estas son completadas con los datos del paciente, se sellan y se entregan al paciente. (laboratorios, especialidades, ultrasonidos, etc)	3-5 minutos	Médico
<b>Elaborar recetas médicas:</b> Se elaboran dentro de la consulta Médica, en caso que el paciente lo requiera, se realizan mediante medicina mixta para estudiantes y medicina de empresa para funcionarios. También se elaborarán recetas a funcionarios con padecimientos crónicos, fuera de la consulta médica en el horario establecido por el médico	3-5 minutos	Médico
<b>Tramitar despacho de medicamentos medicina de empresa:</b> Para tramitar el despacho de medicamentos por medicina de empresa, el paciente deberá firmar una hoja de recetas y en horas de la mañana del día siguiente la mensajería de servicios operativos llevara la lista y las recetas a la farmacia, y en horas de la tarde retiraran los medicamentos en la farmacia y los dejaran en la recepción de BECV.	1 día	Servicios Operativos
<b>Retirar los medicamentos medicina empresa:</b> Los pacientes funcionarios retiran los medicamentos en la recepción de BECV	1 día	Pacientes funcionarios
<b>Tramite y despacho de medicamentos medicina mixta:</b> los pacientes atendidos por medicina mixta (estudiantes) deberán tramitar por sus propios medios el despacho de sus medicamentos en la farmacia del EBAIS que le corresponde.	1 día	Pacientes estudiantes
<b>Tramitar referencias médicas:</b> los pacientes atendidos en medicina mixta o empresa deberán tramitar por sus propios las referencias que médico elaboró dentro de la consulta según sus necesidades. Estas gestiones se realizan en accesos de prestación de servicios de salud que brinda la CCSS, la cual corresponde, ya sea al EBAIS,	1 mes	Paciente funcionario y paciente estudiante

Clínica u Hospital de referencia, según el área de atención así será la ubicación del área de adscripción, según corresponda al nivel de atención referido, definido por la CCSS, ya sea un primer nivel (atención primaria), segundo nivel (clínica de especialidades médicas u hospital general), y tercer nivel (hospitales). psicología del CU, etc.		
<b>Elaboración de incapacidades:</b> La incapacidad se extenderá dentro de la consulta médica presencial, bajo el criterio profesional del médico, la misma se extenderá únicamente a pacientes atendidos en la modalidad de medicina de empresa bajo la regulación del reglamento de medicina de empresa de la CCSS.	3-5 minutos	Médico
<b>Tramitar la incapacidad:</b> El paciente deberá llevar la boleta de incapacidad al EBAIS de su adscripción para que sea sellada por la CCSS, una vez sellada deberá presentar la boleta al departamento de Gestión de Recursos Humanos del CUC, en un plazo máximo de 3 días, a partir del de la fecha del inicio de la incapacidad, tal y como lo indica el Reglamento Autónomo de Trabajo del CUC. Capitulo XVI, artículo 73.	3 días	Paciente funcionario
<b>Elaborar informe diario:</b> Al finalizar todas las consultas del día, se elaborará un informe de consulta diaria mediante un excel de medicina mixta y empresa, esto para control de estadísticas de procedimientos realizados, pacientes, etc. que se realizan durante el día laborado y al final del mes enviar control a la CCSS de atendidos por medicina de empresa, y la jefatura de BECV informe de labores mensual por medicina de empresa y mixta	30 minutos	Enfermera

## 7. ANEXOS

1. Comprobante de agenda cita médica.
2. Formulario de solicitud de despacho de medicamentos CCSS medicina mixta y empresa.
3. Listado para despacho de medicamentos medicina empresa
4. Registro de Control diario empresa y mixta CCSS.
5. Formulario para Expediente del Paciente.
6. Informe de Control de Incapacidades.
7. Boleta de incapacidad.
8. Referencia de Examen Radiológico.
9. Referencia a especialista Médico CCSS o privado.
10. Referencia de Laboratorio.
11. Referencia atención de psicología del CUC.

## 8. RIESGOS ASOCIADOS

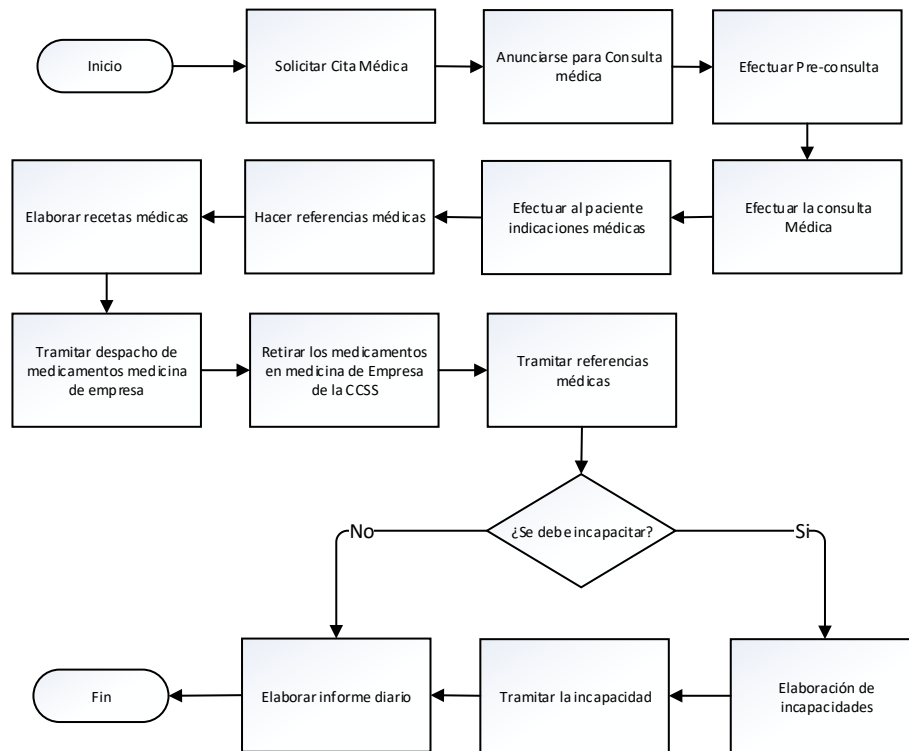
1. Es posible la falta de presupuesto para contratar personal médico, cuando el mismo se encuentra en goce de disfrute de vacaciones o por incapacidad, lo que ocasiona falta de atención médica durante varias semanas.
2. Solo se cuenta con un personal en medicina y uno de enfermería para atender a una población de más de 3000 personas, lo que ocasiona saturación en el servicio.
3. Es posible que el personal del Consultorio Médico pueda contagiarse de alguna enfermedad infectocontagiosa.

## 9. PRODUCTO RESULTANTE

Atención médica oportuna y eficiente.

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO

### Procedimiento de consulta médica



## 11. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Avalado por
23/05/2016	Creación del documento y aprobado mediante el oficio DEC 666-2016	Guillermo Monge <b>Doctor</b>
28/10/2019	Revisión y actualización general del documento	Roger Hidalgo Sáenz <b>Jefatura Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida</b>
27/08/2025	Actualización del procedimiento de Atención Médica bajo el reglamento de medicina mixta y empresa de la CCSS.	Mercedes Campos Segura <b>Jefatura Bienestar Estudiantil y Calidad de vida</b>

## 12. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Acción	Funcionario	Firma Digital
Creado o Modificado	Hazel Salas León <b>Enfermera</b>	
Revisado	Roberto Soto Morales <b>Encargado Oficina Gestión Organizacional</b>	
Avalado	Mercedes Campos Segura <b>Jefatura Bienestar Estudiantil y Calidad de vida</b>	
Aprobado	Karen Morales Brenes <b>Directora Administrativa Financiera</b>	