



# Clínica Integral Universitaria



## GUÍA PARA PACIENTES DE LA CIU

# ÍNDICE

• Misión.	1
• Visión.	
• Política de calidad del Sistema de Gestión Integrado.	
• Requisitos del cliente.	
• Clínica Integral Universitaria como modelo de atención.	
• ¿Dónde puedo solicitar la información?	2
• ¿Qué servicios se brindan en la CIU y en que horarios?	
• Recomendaciones Generales.	3
• ¿Qué hacer en mi primera visita a la CIU?	4
• ¿Dónde puede registrar su cita?	
• ¿Qué es la valoración de filtro?	5
• Consulta de primera vez.	
• Consulta subsecuente.	6
• Políticas de cobro.	

**Misión:** Impartir con equidad Educación Pública Superior de Calidad, para formar de manera integral profesionales que respondan a las necesidades de atención, prevención y solución de problemas sociales; mediante Planes y Programas de Estudios de vanguardia con enfoque humanista y procesos certificados.

**Visión:** La Universidad Estatal del Valle de Ecatepec es una institución de educación superior pública de vanguardia, con licenciaturas acreditadas y reconocidas en los ámbitos nacional e internacional con programas de posgrado y cuerpos académicos consolidados, una planta académica y administrativa fortalecida con esquemas de actualización, capacitación, profesionalización y certificación; vinculada con los sectores público, social y privado, para contribuir a la solución de los problemas por medio de proyectos que responden a las necesidades sociales, científicas y productivas de la región, el estado y el país; y una gestión eficiente para la obtención de mayores recursos financieros de los gobiernos federal, estatal así como propios, destinados a fortalecer la oferta educativa que ofrece, en un marco de transparencia y rendición de cuentas.

#### Política de calidad del Sistema de Gestión Integrado.

En la Universidad Estatal del Valle de Ecatepec nos comprometemos a impartir educación superior de vanguardia; en la Clínica Integral Universitaria a brindar atención a la salud en armonía con el medio ambiente, identificando riesgos y oportunidades, dando cumplimiento a Requisitos Legales y Otros Requisitos, además de potenciar las fortalezas Universitarias atendiendo de forma oportuna los requerimientos de las partes interesadas en un entorno de mejora continua.

#### Requisitos del cliente.

1. Contar con expediente clínico.
2. Recibir resumen clínico cuando el (la) paciente lo requiera.
3. Ser atendido cuando se inconforme con la atención.

#### CLÍNICA INTEGRAL UNIVERSITARIA COMO MODELO DE ATENCIÓN.

La concepción y creación de la Clínica Integral Universitaria (CIU) surge como parte de un proceso innovador que la propia universidad se planteó, al considerar dentro de sus carreras las disciplinas de Acupuntura Humana Rehabilitatoria, Quiropráctica y Gerontología, entre otras de nueva creación.

Estableciendo un proceso de enseñanza-aprendizaje-enseñanza (Clínica – escuela) interactúan los (as) prestadores de Servicio Social, estudiantes, docentes y responsables de área, estableciendo así, el mayor campo clínico, idóneo para el desarrollo de las habilidades, competencias y destrezas que permitan desarrollar la práctica y reforzamiento de los contenidos curriculares de cada disciplina, logrando así, la cobertura de competencias y profesionalización que se espera a su egreso.

Entrando en funciones en el año 2008, con el nombre de Clínica Integral Universitaria (CIU), se cumple con el propósito de hacer patente la integración e integración de las disciplinas, fomentando en los estudiantes la cultura del trabajo en equipo.

Estimados (as) pacientes:

En la Clínica Integral Universitaria de la Universidad Estatal del Valle de Ecatepec, queremos seguir brindándole un servicio de excelencia, por lo que le solicitamos revisar la siguiente guía:

### ¿DÓNDE PUEDO SOLICITAR INFORMACIÓN?

- En la Recepción o filtro, encontrados dentro de las instalaciones de la CIU.

Ubicación: Av. Central S/N esq. Leona Vicario. Col. Valle de Anáhuac, Secc. A. Ecatepec, Estado de México. C.P. 55210.

- Al número telefónico: 50-01-14-00. Ext: 227, 219, y 207. De Lunes a Viernes de 7:30 a.m a 20:00 hrs.
- Contamos, además, con la asignación de citas para pacientes subsecuentes, vía telefónica.
- En la página: [www.uneve.edu.mx](http://www.uneve.edu.mx) (En el apartado de Trámites y Servicios, Clínica Integral Universitaria, Trámites y Talleres de promoción a la salud).

### ¿QUÉ SERVICIOS SE BRINDAN EN LA CIU Y EN QUÉ HORARIOS?

- Servicios de:
  - Rehabilitación;
  - Acupuntura;
  - Quiropráctica; y
  - Gerontología.
- Además de los talleres de Promoción a la Salud para pacientes que acuden por atención clínica gerontológica. Requisitos: Certificado Médico. (expedido de preferencia por una institución pública), copia de Credencial de Elector “ambos lados, copia de Credencial de INAPAM. (en caso de contar con ella) “ambos lados”, copia del carnet de Citas (Clínica Integral Universitaria) “ambos lados”. Acudir al área de talleres, para solicitar el servicio en caso de ser persona mayor de 50 años, 1 fotografía tamaño infantil a color o blanco y negro (recientes). Solicitar asesoría para el llenado del formato de inscripción y credencial para el acceso. Contacto para mayores informes: 55 50-01-14-00 Ext. 704, en la página [www.uneve.edu.mx](http://www.uneve.edu.mx) con la Lic. Alma Xóchitl Guerrero Gámez (Coordinadora de Gerontología en la Clínica Integral Universitaria).
- Horarios:
  - De lunes a viernes de 7:30 a.m a 20:00 hrs.

## RECOMENDACIONES GENERALES:

1. Traer a un (una) acompañante, quizá tenga que realizar alguna actividad donde su familiar lo pueda auxiliar.
2. En pacientes menores de edad o dependientes, deberán venir acompañados (as) por su padre, tutor o cuidador con identificación oficial.
3. Ser puntual, se le dará una tolerancia de 10 minutos, pero si usted no llega a su consulta ésta será cancelada y tendrá que reiniciar el trámite y volver a cubrir el costo de la consulta, ya que por políticas contables **NO SE HARÁN REEMBOLSOS**.
4. Se le sugiere llegar 15 minutos antes de su cita.
5. Presentarse aseado. Recuerde que utilizará equipo que otros pacientes ocupan, ayúdenos a evitar contagios.
6. Se le recomienda traer ropa cómoda.
7. No deberá acudir en ayunas, salvo que su tratante se lo indique.
8. Al inicio de su tratamiento usted o el padre, madre, tutor o tutora, en caso de menores o personas dependientes, firmarán un **CONSENTIMIENTO INFORMADO**, donde claramente se le explicará el tratamiento a seguir.
9. Evite traer cosas de valor (como joyas u otro tipo de objetos) la Clínica **NO** se hace responsable por estos valores de los(as) pacientes ni de los (as) acompañantes.
10. En caso de que se transporte en vehículo particular, estacionelo en un solo cajón y ciérrelo bien; la **UNEVE NO** se hace responsable por el robo total o parcial del mismo, ni de cualquier otro daño que pudiera sufrir.

### ¿QUÉ HACER EN MI PRIMERA VISITA A LA CIU?

1. Al llegar a la CIU, diríjase a la ventanilla de Recepción para ser canalizado al filtro. Favor de traer copia de INE.
2. Solicite el formato de filtro.
3. Espere su turno; la revisión de filtro puede demorar, ya que cada paciente requiere de una atención personalizada, no se retire de la sala de espera ya que le llamarán.
4. En el área de filtro le pueden solicitar estudios para que pueda ingresar a consulta de primera vez.
5. Pase al área de Recepción y Validación para registro de cita y a validar su pago con línea de captura (se anexa link).

<https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/>

6. Pase a Recepción para registrar su cita y validar el pago.
7. Regrese al área de filtro, donde le entregarán una tarjeta de indicaciones, fecha y horario de consulta de primera vez.
8. Si usted tiene hoja de referencia o algún pase médico, favor de traer copias de las mismas y entregarlas al área de filtro, en el momento que lo soliciten.
9. Su carnet se le entregará el día de su cita de primera vez.

### ¿DÓNDE PUEDE REGISTRAR SU CITA?

El registro de su cita lo tendrá que realizar en el servicio de Recepción.

De Lunes a Viernes de 7:30 a.m a 20:00 hrs.

## ¿QUÉ ES LA VALORACIÓN DE FILTRO?

Es la valoración inicial para definir el o las áreas de atención a su problema, de acuerdo a los criterios de admisión establecidos por la Clínica Integral Universitaria.

En la valoración de Filtro (área de primer contacto) NO SE LLEVA A CABO UN TRATAMIENTO, sólo es parte del procedimiento de aceptación.

**ATENCIÓN:** No se cuenta con servicio de urgencias.

Los datos que necesitamos para poder realizarle la valoración de filtro son:

- Nombre completo del o la paciente.
- Dirección.
- Edad.
- Teléfono.
- Ocupación actual.
- Motivo de consulta.
- Presentar estudios de laboratorio o gabinete en caso de contar con los mismos.

Estos datos serán manejados confidencialmente, conforme a la ley de Protección de datos personales del Estado de México.

Horario de atención del Filtro:

- De lunes a viernes de 7:30 a.m a 20:00 hrs.

### CONSULTA DE PRIMERA VEZ.

(Posterior a la valoración del Filtro).

Esta consulta, indica que usted ha sido admitido (a) para ser paciente de la CIU, elaborándole una Historia Clínica que formará parte del Expediente Clínico.

Requisitos para su atención de primera vez:

- Valoración inicial (Filtro).
- Recibo de pago.
- Registro en Recepción.

**Nota:** Las consultas están sujetas a la demanda de atención y al espacio disponible, por lo cual, existe la posibilidad de que no sea atendido (a) el mismo día.

CONSULTA SUBSECUENTE.

- Saliendo de su consulta acuda al servicio de Recepción para registrar y agendar su cita de Rehabilitación; en las áreas de Quiropráctica, Gerontología y Acupuntura se agenda en los consultorios.
- genere o pase por su línea de captura para que pueda pagar su consulta en establecimientos autorizados, verificando que corresponda al servicio que usted solicitó también su nombre y fecha.
- En Validación entregue su línea de captura, recibo de pago y carnet para colocar los sellos (pagado y cancelado) y a su vez ingresar los datos al sistema de la CIU.
- Coloque su carnet en el portacarnet del área de atención correspondiente (ubicados en la recepción).
- Sólo se permitirá un o una familiar para que permanezca con él o la paciente el día de su consulta en caso de menores de edad o pacientes dependientes de la marcha.
- La reposición de carnet tiene un costo de \$150,00 (Ciento cincuenta pesos M.N.).

POLÍTICAS DE COBRO.

Consultar los costos de consultas y radiografías en [www.uneve.edu.mx](http://www.uneve.edu.mx) en el apartado de Trámites y Servicios (apartado de Cuotas).

1. Cancelación de Consulta: Presentarse en la coordinación administrativa ubicado en la entrada principal de la Clínica Integral Universitaria, con 24 horas de anticipación a la fecha de su cita. Deberá acudir el titular del recibo con identificación oficial; en caso de ser menor de edad, el padre o tutor del menor, o cuidador en caso de pacientes dependientes.
2. Recuerde, NO HACEMOS BONIFICACIONES de pagos si usted no acudió a su cita.
3. Reprogramación de cita:
  - Solicitar una nueva cita en Recepción.
  - Presentarse con su recibo de pago y una copia del mismo en el módulo de Recepción con 24 horas de anticipación a la fecha de su cita. Donde registrará su nueva cita.
  - Recuerde que la fecha está sujeta a disponibilidad del servicio.
  - Solo podrá realizar este trámite en una ocasión y en el mes en curso.
4. El horario de Atención es de:  
7:30 a.m a 20:00 horas.
5. Realizar el pago de su cita próxima con 2 días hábiles de anticipación preferentemente, validar su pago, así como, su registro en Recepción.

"El atender estas recomendaciones, permitirá que su atención sea más rápida y ágil".

ATENTAMENTE

"Non Nova Sed Secus Nova"

Dirección de la Clínica Integral  
Universitaria

