



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA DE PRIMERA VEZ EN EL SERVICIO DE COLOPROCTOLOGÍA

DIVISIÓN DE CIRUGÍA]

Código: PR-CH-PT-01

Página 1 de 6

Fecha de Revisión:
Septiembre 2019

Versión vigente: 00

ÍNDICE

Pág.

1. OBJETIVO:.....	1
2. ALCANCE:.....	1
3. DEFINICIONES:.....	1
4. RESPONSABILIDADES:.....	2
5. DESARROLLO:.....	3
6. DOCUMENTOS APLICABLES:.....	5
7. ANEXOS.....	5
8. CONTROL DE CAMBIOS:.....	5
9. DIAGRAMA DE FLUJO:.....	6

1. Objetivo:

Establecer los lineamientos administrativos necesarios que sirvan de guía al personal médico y paramédico para proporcionar el servicio de consulta de primera vez a los pacientes que requieran atención y así coadyuvar a su mejoría, con el fin de ofrecer una atención médica de calidad y de lograr la satisfacción del usuario que acude al Antiguo Hospital Civil de Guadalajara "Fray Antonio Alcalde".

2. Alcance:

Todos los pacientes que acudan a cirugía electiva del servicio de Coloproctología del Antiguo Hospital Civil de Guadalajara "Fray Antonio Alcalde".

3. Definiciones:

3.1 OPDHCGFAA: OPD Hospital Civil Guadalajara "Fray Antonio Alcalde".

3.2 Paciente de Primera Vez: Individuo que acude por primera vez a la consulta externa del Servicio de Proctología.

3.3 Expediente Clínico: Conjunto único de información y datos personales de un paciente; consta de documentos escritos, gráficos, imagenológicos, electrónicos, y de cualquier otra índole, en los cuales, el personal de salud deberá hacer los registros correspondientes a su intervención en la atención médica del paciente con apego a la NOM-004-SSA3-2012 del Expediente Clínico.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
COPIA NO CONTROLADA	Ana Karen Covarrubias Leos Médico Pasante de Servicio Social	Dr. Cesar Zepeda Solís Jefe del Servicio Coloproctología	Dra. María Elena González González Jefe De División De Cirugía

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA DE PRIMERA VEZ EN EL SERVICIO DE COLOPROCTOLOGÍA	Código: PR-CH-PT-01
		Página 2 de 6 Fecha de Revisión: Septiembre 2019 Versión vigente: 00
DIVISIÓN DE CIRUGÍA]		

3.4 Sistema de referencia-contrarreferencia: mecanismo a través del cual la Secretaría de Salud, en el marco de sus procesos de descentralización de competencias y recursos, define estrategias que permitan garantizar a la población en general el acceso a los servicios de salud.

3.5 Personal Administrativo de archivo: Personal de atención al paciente donde se capturan los datos personales de los pacientes para abrir expediente así como clasificar y ordenar expedientes clínicos.

3.6 Auxiliar Administrativo: Personal cuya función es prestar apoyo a los procesos administrativos.

3.7 Personal de Enfermería: Personal cuya función es identificar al paciente que acude a la consulta del Servicio Coloproctología, tomar y registrar signos vitales, y apoyar los procesos de enfermería de consulta externa.

4.- Responsabilidades:

4.1 Elaboración y Actualización.

Médico Adscrito del Servicio de Coloproctología. Médico Pasante del Servicio Social

4.2 Aprobación

Jefe del Servicio de Coloproctología

4.3 Ejecución

Médicos Adscritos, Residentes, Enfermeras, Personal administrativo, Auxiliares administrativos y Trabajo Social.

4.4 Supervisión

Jefe de Servicio Coloproctología y Médicos Adscritos

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA DE PRIMERA VEZ EN EL SERVICIO DE COLOPROCTOLOGÍA	Código: PR-CH-PT-01
		Página 2 de 6 Fecha de Revisión: Septiembre 2019 Versión vigente: 00
DIVISIÓN DE CIRUGÍA]		

5. Desarrollo:

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
5.1	Paciente.	Entrega su tarjetón y comprobante de pago al personal administrativo del Servicio de Coloproctología para su atención médica.
5.2	Auxiliar Administrativo	Recaba los expedientes clínicos de los pacientes, previamente solicitados un día anterior. Recibe los tarjetones y comprobantes de pago, los anexa al expediente y los asigna al consultorio junto con la hoja de registro diario para su atención médica.
5.3	Enfermería	Nombra a los pacientes para que pasen al consultorio correspondiente. Solicita y abastece material y papelería la cual es necesaria para el funcionamiento óptimo de las actividades del servicio. Realiza toma de signos vitales por paciente y anota en la nota de consulta del expediente clínico.
5.4	Médico Adscrito y Médico Residente de Coloproctología	Recibe al paciente, llena el formato de Registro Diario de Consulta Externa, firma y sella la hoja antes señalada. Interroga, realiza lavado de manos y explora al paciente, revisa estudios de gabinete y laboratorio si ya los tuviera o los solicita en caso de que no cuente con ellos, explica al paciente y/o a su familiar el probable diagnóstico y tratamiento correspondiente por el momento, le da una cita y en caso de ser necesario lo deriva a los servicios correspondientes para valoración prequirúrgica.
5.5	Paciente	Requiere curación Si. Pasa al punto 5.6 No. Pasa al punto 5.7
5.6	Enfermería	Realiza lavado de manos en los 5 tiempos señalados, previo a curaciones o retiro de puntos de los pacientes por indicación médica. Asiste al personal médico en procedimientos que realice.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA DE PRIMERA VEZ EN EL SERVICIO DE COLOPROCTOLOGÍA	Código: PR-CH-PT-01
		Página 2 de 6 Fecha de Revisión: Septiembre 2019 Versión vigente: 00
DIVISIÓN DE CIRUGÍA]		

5.7	Paciente	<p>Recibe la receta y solicitud de exámenes de laboratorio, gabinete, e interconsulta a otros servicios en caso de ser necesario</p> <p>Después de recibir la atención médica acude a solicitar con el auxiliar administrativo le agende nueva cita.</p>
5.8	Médico Adscrito y Médico Residente de Coloproctología	<p>Realiza las anotaciones pertinentes en el expediente clínico de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012 del Expediente Clínico.</p> <p>En caso de ser necesario, llena la hoja de referencia-contrarreferencia y la devuelve al centro de salud de envío por medio del paciente y/o su familiar o responsable.</p> <p>Entrega hoja de productividad y expedientes clínicos auxiliar administrativo.</p>
5.9	Auxiliar Administrativo	<p>Registra en la agenda y tarjetón del paciente la próxima cita conforme lo indica el médico.</p> <p>Realiza lista de pacientes que tienen cita al día siguiente en base a la agenda del servicio y la entrega en archivo clínico para que los expedientes de los mismos le sean entregados al día siguiente.</p> <p>Entrega expedientes clínicos y hojas de productividad en jefatura de consulta externa.</p>
5.10	Trabajo Social de Coloproctología	<p>Atiende al paciente que acude para solicitar información y lo orienta sobre el proceso de atención en estudios subrogados.</p> <p>Deriva a pacientes que requieren adquisición de insumos para su tratamiento al área correspondiente (comité de insumos y casas comerciales).</p> <p>Realiza estudio socioeconómico en caso de ser necesario para establecer cuotas de recuperación.</p> <p>Coordinación y gestión con instituciones de asistencia social para la adquisición de recursos económicos.</p> <p>Atención en crisis a pacientes que así lo refieran.</p>

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA DE PRIMERA VEZ EN EL SERVICIO DE COLOPROCTOLOGÍA	Código: PR-CH-PT-01
		Página 2 de 6 Fecha de Revisión: Septiembre 2019 Versión vigente: 00
DIVISIÓN DE CIRUGÍA]		

6. Documentos Aplicables:

- ✓ Tarjetón de Citas.
- ✓ Agenda de Citas
- ✓ Expediente Clínico
- ✓ Registro Diario de Consulta Externa.
- ✓ Norma Oficial Mexicana del Expediente Clínico NOM-004-SSA3-2012.
- ✓ Norma Oficial Mexicana del Expediente Clínico Electrónico NOM-024-SSA3-2010
- ✓ Formatos oficiales del HCFAA para solicitar estudios de Gabinete.
- ✓ Formatos oficiales del HCFAA para solicitar estudios de laboratorio.
- ✓ Formatos oficiales del HCFAA para solicitar interconsultas
- ✓ Norma Oficial Mexicana del Expediente Clínico NOM-004-SSA3-2012.

7. Anexos

N/A

8. Control de Cambios:

Versión Vigente	Fecha	Motivo
00	Septiembre de 2019	Alta del Documento



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA DE PRIMERA VEZ EN EL SERVICIO DE COLOPROCTOLOGÍA

DIVISIÓN DE CIRUGÍA]

Código: PR-CH-PT-01

Página 2 de 6

Fecha de Revisión:
Septiembre 2019

Versión vigente: 00

9. Diagrama de Flujo:

