

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ DEL SERVICIO DE CIRUGIA PLASTICA ESTETICA Y RECONSTRUCTIVA	Código: PR-CH-PL-01
		Página 1 de 7
DIVISIÓN DE CIRUGÍA		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 Adscrito y Residentes del Servicio de Cirugía Plástica Estética y Reconstructiva, así como personal de Enfermería, Administrativo y Trabajo Social para proporcionar el servicio de consulta de primera vez a los pacientes que requieran atención y con esto 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:

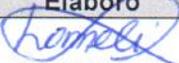
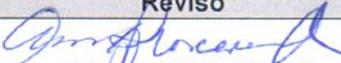
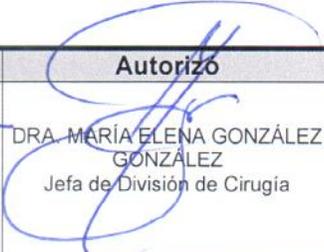
Todos los pacientes de Primera Vez que requieran atención por parte de las clínicas que conforman el Servicio de Cirugía Plástica Estética y Reconstructiva.

3. Definiciones:

3.1 HCGFAA: Hospital Civil Guadalajara "Fray Antonio Alcalde".

3.2 Paciente subsecuente: individuo que acude por más de una ocasión a la consulta externa del Servicio de Cirugía Plástica Estética y Reconstructiva.

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

	Elaboró	Revisó	Autorizó
COPIA NO CONTROLADA	 DRA. KALTI XALT MARIELA LOMELI ALATORRE Medico Pasante de Cirugia Plástica Estética Y Reconstructiva	 DRA. ANA ROSA AMBRIZ PLASCENCIA Jefa de Servicio de Cirugía Plástica Estética y Reconstructiva	 DRA. MARÍA ELENA GONZÁLEZ GONZÁLEZ Jefa de División de Cirugía

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ DEL SERVICIO DE CIRUGIA PLASTICA ESTETICA Y RECONSTRUCTIVA	Código: PR-CH-PL-01
		Página 2 de 7
DIVISIÓN DE CIRUGÍA		Fecha de Revisión: Septiembre 2019
		Versión Vigente: 00

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.

3.4 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.

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

3.6 Personal de Enfermería: Personal cuya función es identificar al paciente que acude a la consulta del Servicio Cirugía Plástica Estética y Reconstructiva, tomar y registrar signos vitales, y apoyar los procesos de consulta externa.

3.7 Clínica: Área de práctica subespecializada conforme al conocimiento de una región u órgano en específico, dependiente del servicio de Cirugía Plástica Estética y Reconstructiva y que son las siguientes: Deformidad cráneo-facial (Labio paladar-hendido y craneosinostosis), mano, quemados, pared abdominal, microcirugía, estética facial y corporal, maxilofacial y postbariátrica.

3.8 Intervenciones Menores: Procedimientos que se realizan de manera ambulatoria, ya que no se considera invasivo y solo se requieren anestésicos locales para su realización, procedimientos tales como; Resección de tumoraciones menores (lunares, verrugas vulgares, lipomas, quistes sinoviales), sutura de heridas.

4. Responsabilidades:

4.1 Elaboración y Actualización.

Médico Pasante del Servicio de Cirugía Plástica Estética y Reconstructiva.

4.2 Aprobación

Jefe del Servicio de Cirugía Plástica Estética y Reconstructiva.

4.3 Ejecución

Médicos Adscritos, Residentes, Personal administrativo, Personal de enfermería, Auxiliares administrativos y Trabajo Social del servicio de Cirugía Plástica Estética y Reconstructiva del HCGFAA.

4.4 Supervisión

Jefe del Servicio de Cirugía Plástica Estética y Reconstructiva.

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ DEL SERVICIO DE CIRUGIA PLASTICA ESTETICA Y RECONSTRUCTIVA	Código: PR-CH-PL-01
		Página 3 de 7
DIVISIÓN DE CIRUGÍA		Fecha de Revisión: Septiembre 2019
		Versión Vigente: 00

5. Desarrollo:

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
5.1	Paciente	<p>Proveniente de la consulta externa clasificación, del servicio de urgencias adultos o urgencias pediatría, o por solicitud de interconsulta, llega a la ventanilla de atención del piso 2 del edificio de consulta externa, entrega su tarjetón de citas, interconsulta o solicitud de atención y su comprobante de pago al personal administrativo para solicitar atención médica.</p> <p>Permanece en sala de espera hasta que sea llamado y una vez que se le llama por su nombre, se dirige al consultorio que se le indica.</p>
5.2	Personal administrativo	<p>Recibe los tarjetones y comprobantes de pago, los anexa al expediente y lo entrega al personal de enfermería, quien a su vez lo entrega al médico y residente asignados en atención a pacientes de primera vez, junto con la hoja de registro diario para su atención médica.</p>
5.3	Trabajo Social	<p>Imparte plática a los pacientes que se encuentran en la sala de espera sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los derechos y los deberes de los pacientes - La importancia del lavado de manos - Orientación sobre el seguro popular - Sidevoz - Orientación sobre los trámites y procesos que debe seguir para su atención y protocolo prequirúrgico.
5.4	Enfermería	<p>Nombra a los pacientes por orden de llegada para realizar toma y registro de signos vitales, talla y peso.</p> <p>Realiza con cada paciente una evaluación del riesgo de caída si corresponde.</p> <p>Distribuye los expedientes junto con sus respectivos tarjetones y comprobantes de pago a los médicos adscritos y residentes correspondientes.</p> <p>Solicita y abastece de material e insumos, así como papelería, a cada consultorio y área de atención a los pacientes.</p>

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ DEL SERVICIO DE CIRUGIA PLASTICA ESTETICA Y RECONSTRUCTIVA	Código: PR-CH-PL-01
		Página 4 de 7
DIVISIÓN DE CIRUGÍA		Fecha de Revisión: Septiembre 2019
		Versión Vigente: 00

		Apoya a los médicos adscritos y residentes en las labores asistenciales.
5.5	Médico Adscrito y Médico Residente de Cirugía Plástica Estética y Reconstructiva	<p>Nombra, recaba recibo de pago, interroga, explora y explica al paciente y a su familiar, su diagnóstico y tratamiento. Realiza la historia clínica y evaluación del dolor, si corresponde.</p> <p>Documenta la información en el expediente clínico y/o expediente clínico electrónico.</p> <p>Completa debidamente y firma formato de Registro Diario de Consulta Externa.</p> <p>Proporciona receta y solicitudes de exámenes de laboratorio, gabinete, interconsultas y se le indica que solicite al personal administrativo, la nueva cita a la clínica que le corresponderá a partir de entonces.</p>
5.6	Paciente	<p>En caso de requerir curación o algún procedimiento menor, (Ver IT correspondiente) se dirige con el personal de enfermería, punto 5.7.</p> <p>De no ser necesario, pasa al punto 5.8.</p>
5.7	Enfermería	<p>Realiza curaciones o retira puntos de sutura de los pacientes, por indicación médica.</p> <p>Asiste al personal médico en los procedimientos menores que realice.</p>
5.8	Paciente	<p>Una vez atendido se retira con su tarjetón, receta, solicitudes de estudios laboratoriales, de gabinete o interconsultas a realizar (en caso de ser necesario).</p> <p>Se dirige con el personal administrativo para solicitar la nueva cita.</p> <p>En caso de que aplique, devuelve la hoja blanca de referencia-contrarreferencia a centro de salud de envío.</p> <p>Acude a oficina de trabajo social para resolver dudas, ser informado sobre estudios especiales y manejo subsecuente, y en caso de ser necesario, se le elabore estudio socioeconómico.</p>

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ DEL SERVICIO DE CIRUGIA PLASTICA ESTETICA Y RECONSTRUCTIVA	Código: PR-CH-PL-01
		Página 5 de 7
		Fecha de Revisión: Septiembre 2019
DIVISIÓN DE CIRUGÍA		Versión Vigente: 00

5.9	Trabajo Social	<p>Realiza estudio socioeconómico para establecer cuotas de recuperación y anexarlo al expediente clínico.</p> <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>Coordina y gestiona con instituciones de asistencia social para la adquisición de recursos económicos.</p> <p>Atención en crisis a pacientes que así lo requieran.</p>
5.10	Personal Administrativo	<p>Agenda nueva cita para el paciente, a la clínica que corresponda.</p> <p>Recaba el formato de Registro Diario de Consulta Externa y entrega a Archivo General y elabora formato de informe diario que se entrega a la Jefatura de Consulta Externa Adultos.</p> <p>En caso de no haber sido posible recabar los formatos de Registro Diario de Consulta Externa el día de su elaboración, recolectarlos la mañana del día siguiente hábil.</p> <p>Llena registro de productividad de la consulta de primera vez y entrega a jefatura de Cirugía.</p> <p>Reúne los expedientes clínicos y los envía al departamento de archivo general.</p>
TERMINA PROCEDIMIENTO		

6. Documentos Aplicables:

- ✓ Tarjetón de Citas
- ✓ Registro Diario de Consulta Externa
- ✓ Informe estadístico de actividades diarias
- ✓ Registro de productividad de consulta
- ✓ Norma Oficial Mexicana del Expediente Clínico NOM-004-SSA3-2012.
- ✓ Norma Oficial Mexicana del Expediente Clínico Electrónico NOM-024-SSA3-2010

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ DEL SERVICIO DE CIRUGIA PLASTICA ESTETICA Y RECONSTRUCTIVA	Código: PR-CH-PL-01
		Página 6 de 7 Fecha de Revisión: Septiembre 2019
DIVISIÓN DE CIRUGÍA		Versión Vigente: 00

- ✓ 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

7. Anexos

Con fines de organización interna, el servicio de Cirugía Plástica Estética y Reconstructiva se encuentra dividido en las siguientes clínicas:

- ✓ Deformidad cráneo-facial (Labio paladar-hendido y craneosinostosis)
- ✓ Mano
- ✓ Quemados
- ✓ Pared abdominal
- ✓ Microcirugía
- ✓ Estética facial y corporal
- ✓ Maxilofacial
- ✓ Postbariátrica.

8. Control de Cambios:

Versión Vigente	Fecha	Motivo
00	Septiembre del 2019	Alta de Documento



**PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ
DEL SERVICIO DE CIRUGIA PLASTICA ESTETICA Y
RECONSTRUCTIVA**

DIVISIÓN DE CIRUGÍA

Código: PR-CH-PL-01

Página 7 de 7

Fecha de Revisión:
Septiembre 2019

Versión Vigente: 00

9. Diagrama de Flujo

