



**PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ DEL  
SERVICIO DE ODONTOLOGÍA**

Código: PR-CH-OD-01
Página 1 de 5
Fecha de Revisión: Septiembre 2019
Versión Vigente: 00

**DIVISIÓN DE CIRUGÍA**

**ÍNDICE**

**Pág.**

1. OBJETIVO:.....	1
2. ALCANCE:.....	1
3. DEFINICIONES:.....	1
4.- RESPONSABILIDADES:.....	2
5. DESARROLLO:.....	2
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 de primera vez que requieran atención por parte del Servicio de Odontología.

**3. Definiciones:**

- **HCGFAA:** Hospital Civil Guadalajara "Fray Antonio Alcalde".
- **Paciente de Primera Vez:** individuo que acude por primera vez a la consulta externa del Servicio de Odontología.
- **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.
- **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.
- **Personal Administrativo:** Personal cuya función es prestar apoyo a los procesos administrativos.
- **Personal de Enfermería:** Personal cuya función es identificar al paciente que acude a la consulta del Servicio Odontología, tomar y registrar signos vitales, y apoyar los procesos de enfermería de consulta externa.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
COPIA NO CONTROLADA	Dra. Sandra Berentice Gómez Sigüret Médico adscrito	Dr. César Rafael Sahagún Belloso Jefe de Servicio	Dra. María Elena González González Jefe División de Cirugía

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA</b>	Código: PR-CH-OD-01
		Página 2 de 5
		Fecha de Revisión: Septiembre 2019
<b>DIVISIÓN DE CIRUGÍA</b>		Versión Vigente: 00

#### 4. Responsabilidades:

**4.1 Elaboración y Actualización.**  
Médico adscrito.

**4.2 Aprobación**  
Jefe del Servicio de Odontología

**4.3 Ejecución**  
Médicos Adscritos, Pasantes, Personal administrativo, Personal de enfermería y Trabajo Social del servicio de Odontología del HCGFAA.

**4.4 Supervisión**  
Jefe del Servicio de Odontología.

#### 5. Desarrollo:

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
5.1	<b>Paciente</b>	<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	<b>Personal administrativo</b>	<p>Recibe los tarjetones y comprobantes de pago, y lo entrega al personal de enfermería, quien a su vez lo entrega al médico y pasante asignados en atención a pacientes de primera vez, junto con la hoja de registro diario para su atención médica.</p>
5.3	<b>Trabajo Social</b>	<p>Imparte plática a los pacientes que se encuentran en la sala de espera sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los derechos y los deberes de los pacientes</li> <li>- La importancia del lavado de manos</li> <li>- Orientación sobre el seguro popular</li> <li>- Sidevoz</li> <li>- Orientación sobre los trámites y procesos que debe seguir para su atención y protocolo prequirúrgico.</li> </ul>

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA</b>	Código: PR-CH-OD-01
		Página 3 de 5 Fecha de Revisión: Septiembre 2019
	<b>DIVISIÓN DE CIRUGÍA</b>	Versión Vigente: 00

5.4	<b>Enfermería</b>	<p>Nombra a los pacientes por orden de llegada para realizar toma y registro de signos vitales, talla y peso, anotándolos en hoja de evolución.</p> <p>Realiza con cada paciente una evaluación del riesgo de caída si corresponde.</p> <p>Distribuye tarjetones y comprobantes de pago a los médicos adscritos y pasantes correspondientes.</p> <p>Solicita y abastece de material e insumos, así como papelería, a cada consultorio y área de atención a los pacientes.</p> <p>Apoya a los médicos adscritos y pasantes en las labores asistenciales.</p>
5.5	<b>Médico Adscrito y/o Pasante de Odontología</b>	<p>Nombra, recaba el tarjetón y 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>De ser necesario tratamiento inmediato, se le realiza el procedimiento dental indicado. De no ser así y requerir apoyo radiográfico se le da al paciente hoja de solicitud de radiografía o de gabinete.</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 cita subsecuente que le corresponderá a partir de entonces.</p>
5.6	<b>Paciente</b>	<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,</p>

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA</b>	Código: PR-CH-OD-01
		Página 4 de 5
		Fecha de Revisión: Septiembre 2019
<b>DIVISIÓN DE CIRUGÍA</b>		Versión Vigente: 00

		se le elabore estudio socioeconómico.
5.7	<b>Trabajo Social</b>	Informa y asesora al paciente.
5.8	<b>Personal Administrativo</b>	<p>Agenda nueva cita para el paciente.</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 externa pediátrica y entrega a jefatura de pediatría.</p>
<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		

#### 6. Documentos Aplicables:

- ✓ Tarjetón de Citas
- ✓ Registro Diario de Consulta Externa
- ✓ Informe estadístico de actividades diarias
- ✓ Registro de productividad de consulta externa pediátrica
- ✓ 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

#### 7. Anexos

N/A.

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA</b>	Código: PR-CH-OD-01
		Página 5 de 5
		Fecha de Revisión: Septiembre 2019
<b>DIVISIÓN DE CIRUGÍA</b>		Versión Vigente: 00

**8. Control de Cambios:**

Versión Vigente	Fecha	Motivo
00	Septiembre 2019	Alta de Documento

**9. Diagrama de Flujo**

