

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA SUBSECUENTE DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA	Código: PR-CH-OD-02
		Página 1 de 6
		Fecha de Revisión: Septiembre 2019
DIVISIÓN DE CIRUGÍA		Versión Vigente: 00

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:

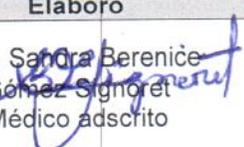
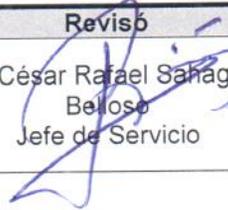
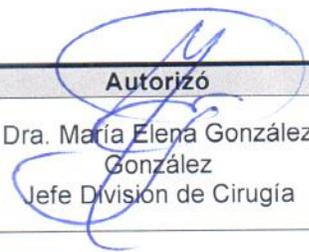
Establecer los lineamientos administrativos necesarios que sirvan de guía al personal médico y paramédico para proporcionar el servicio de consulta subsecuente a los pacientes que requieran atención y así coadyuvar a su mejoría, con el fin de ofrecer una atención médica de calidad y de lograr la satisfacción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

2. Alcance:

Todos los pacientes subsecuentes que requieran atención por parte de las clínicas que conforman el Servicio de Odontología.

3. Definiciones:

- **HCGFAA:** Hospital Civil Guadalajara "Fray Antonio Alcalde".
- **Paciente subsecuente:** individuo que acude por más de una ocasión 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.

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

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA SUBSECUENTE DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA	Código: PR-CH-OD-02
		Página 2 de 6
		Fecha de Revisión: Septiembre 2019
DIVISIÓN DE CIRUGÍA		Versión Vigente: 00

- **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 consulta externa.

- **Clínica:** Área de práctica especializada conforme al conocimiento de una región u órgano en específico, dependiente del servicio de odontología y que son las siguientes: Aparato estomatognático (Cavidad bucal, labios, lengua, paladar, piso de boca, faringe, pilares faríngeos, amígdalas, órganos dentarios, glándulas salivales, mucosa labial, mucosa yugal, mucosa bucal, frenillo lingual, frenillo bucales, frenillo labial, gingiva y periodonto.)

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, Auxiliares administrativos 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	Paciente	Acude a cita que se agendó en la consulta inmediata anterior, a la clínica que le corresponde, llega a la ventanilla de atención del piso 2 del edificio de consulta externa, entrega su tarjetón de citas y su comprobante de pago al personal administrativo para solicitar atención médica. 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.
5.2	Personal administrativo	Recibe los tarjetones y comprobantes de pago y lo entrega al personal de enfermería para que a su vez, los distribuya a los médicos y pasantes asignados a la clínica correspondiente, junto con la hoja de registro diario para su atención médica.
5.3	Trabajo Social	Imparte plática a los pacientes que se encuentran en la sala de espera

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA SUBSECUENTE DEL SERVICIO DE ODONTOLÓGIA	Código: PR-CH-OD-02
		Página 3 de 6 Fecha de Revisión: Septiembre 2019
DIVISIÓN DE CIRUGÍA		Versión Vigente: 00

		sobre: - 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	Nombra a los pacientes por orden de llegada para realizar toma y registro de signos vitales, talla y peso y anotarlos en hoja de nota de evolución. Realiza con cada paciente una evaluación del riesgo de caída si corresponde. Distribuye el tarjetón de citas y el comprobante de pago a los médicos adscritos y pasantes que correspondan. Solicita y abastece de material e insumos, así como papelería, a cada consultorio y área de atención a los pacientes. Apoya a los médicos adscritos y pasantes en las labores asistenciales.
5.5	Médico Adscrito y Médico Pasante de Odontología	Nombra, recaba recibo de pago, interroga, explora y explica al paciente y su familiar su diagnóstico y tratamiento. Realiza la nota de evolución que corresponda. En caso necesario realiza evaluación del dolor. Documenta la información en el expediente clínico y/o expediente electrónico. Completa debidamente y firma formato de Registro Diario de Consulta Externa. Proporciona receta y solicitudes de exámenes de laboratorio, gabinete, interconsultas y se le indica que solicite una nueva cita al personal administrativo o en su defecto, se le da de alta al paciente y se elabora una nota de alta del padecimiento en su expediente clínico.
5.6	Enfermería	Asiste al personal médico en los procedimientos menores que realice.

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA SUBSECUENTE DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA	Código: PR-CH-OD-02
		Página 4 de 6 Fecha de Revisión: Septiembre 2019
DIVISIÓN DE CIRUGÍA		Versión Vigente: 00

5.7	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>Solicita nueva cita si así le fue indicado por su médico.</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>
5.8	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>
5.9	Personal Administrativo	<p>Agenda nueva cita en caso de que el paciente la solicite.</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> <p>Reúne los expedientes clínicos y los envía al departamento de archivo general.</p>

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA SUBSECUENTE DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA	Código: PR-CH-OD-02
		Página 5 de 6
		Fecha de Revisión: Septiembre 2019
DIVISIÓN DE CIRUGÍA		Versión Vigente: 00

5.10	Médico Adscrito y Pasante de Odontología	En caso de que el paciente no acuda a la cita agendada, deberá incluir una nota en el expediente clínico y/o electrónico, donde quede documentada la inasistencia del paciente.
TERMINA PROCEDIMIENTO		

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

8. Control de Cambios:

Versión Vigente	Fecha	Motivo
00	Septiembre 2019	Alta de Documento



PROCEDIMIENTO DE CONSULTA SUBSECUENTE DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA

Código: PR-CH-OD-02

Página 6 de 6

Fecha de Revisión:
Septiembre 2019

DIVISIÓN DE CIRUGÍA

Versión Vigente: 00

9. Diagrama de Flujo

