	<b>PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ DEL SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA</b>	Código: PR-CH-OT-01
		Página 1 de 6
<b>DIVISIÓN DE CIRUGÍA</b>		Fecha de Revisión: Junio 2019
		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:

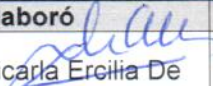
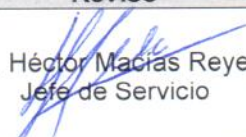
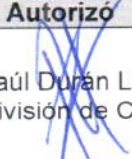
Establecer los lineamientos administrativos necesarios que sirvan de guía al personal médico y paramédico para proporcionar el servicio de consulta de primera vez a los pacientes que requieran atención y así coadyuvar a su mejoría, con el fin de ofrecer una atención médica de calidad y de lograr la satisfacción 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 Otorrinolaringología.

### 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 Otorrinolaringología.
- **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. Magdicala Ercilia De Alba Márquez Médico adscrito	 Dr. Héctor Macías Reyes Jefe de Servicio	 Dr. Raúl Durán López Jefe División de Cirugía

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ DEL SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA</b>	Código: PR-CH-OT-01
		Página 2 de 6
	<b>DIVISIÓN DE CIRUGÍA</b>	Fecha de Revisión: Junio 2019
		Versión Vigente: 00

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

#### 4. Responsabilidades:

##### 4.1 Elaboración y Actualización.

Médico adscrito.

##### 4.2 Aprobación

Jefe del Servicio de Otorrinolaringología

##### 4.3 Ejecución

Médicos Adscritos, Residentes, Personal administrativo, Personal de enfermería, personal administrativo y Trabajo Social del servicio de Otorrinolaringología del HCGFAA.

##### 4.4 Supervisión

Jefe del Servicio de Otorrinolaringología.

#### 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, 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	<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> </ul>



	<b>PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ DEL SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA</b>	Código: PR-CH-OT-01
		Página 3 de 6
<b>DIVISIÓN DE CIRUGÍA</b>		Fecha de Revisión: Junio 2019
		Versión Vigente: 00

		<ul style="list-style-type: none"> <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>
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.</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> <p>Apoya a los médicos adscritos y residentes en las labores asistenciales.</p>
5.5	<b>Médico Adscrito y Médico Residente de Otorrinolaringología</b>	<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	<b>Paciente</b>	<p>En caso se requerir curación o algún procedimiento menor, se dirige con el personal de enfermería, punto 5.7.</p> <p>De no ser necesario, pasa al punto 5.8.</p>
5.7	<b>Enfermería</b>	<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</p>

COPIA NO CONTROLADA

FT-IS-GC-01/Versión 02

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ DEL SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA</b>	Código: PR-CH-OT-01
		Página 4 de 6
<b>DIVISIÓN DE CIRUGÍA</b>		Fecha de Revisión: Junio 2019
		Versión Vigente: 00

		realice.
5.8	<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, se le elabore estudio socioeconómico.</p>
5.9	<b>Trabajo Social</b>	<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	<b>Personal Administrativo</b>	<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>





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

Código: PR-CH-OT-01

Página 5 de 6

Fecha de Revisión: Junio  
2019

**DIVISIÓN DE CIRUGÍA**

Versión Vigente: 00

		Llena registro de productividad de la consulta externa pediátrica y entrega a jefatura de pediatría. Reúne los expedientes clínicos y los envía al departamento de archivo general.
<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.

**8. Control de Cambios:**

Versión Vigente	Fecha	Motivo
00	Junio 2019	Alta de Documento



# PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ DEL SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA

DIVISIÓN DE CIRUGÍA

Código: PR-CH-OT-01

Página 6 de 6

Fecha de Revisión: Junio 2019

Versión Vigente: 00

## 9. Diagrama de Flujo

