



PROCEDIMIENTO DE CONSULTA SUBSECUENTE DEL SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA

Código: PR-CH-OT-02

Página 1 de 7

Fecha de Revisión:
Junio 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 Otorrinolaringología.

3. Definiciones:

- **HCGFAA:** Hospital Civil Guadalajara "Fray Antonio Alcalde".
- **Paciente subsecuente:** individuo que acude por mas de una ocasión 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 Ercilla De Alba Márquez Médico adscrito | Dr. Héctor Macías Reyes Jefe de Servicio | Dr. Raúl Durán López Jefe División de Cirugía |



PROCEDIMIENTO DE CONSULTA SUBSECUENTE DEL SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA

Código: PR-CH-OT-02

Página 2 de 7

Fecha de Revisión:
Junio 2019

DIVISIÓN DE CIRUGÍA

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 consulta externa.

• **Clínica:** Área de práctica subespecializada conforme al conocimiento de una región u órgano en específico, dependiente del servicio de otorrinolaringología y que son las siguientes: Cavidad oral, faringe y laringe, cirugía de cabeza y cuello, nariz y senos paranasales, otología y neuro-otología, otorrinolaringología pediátrica, y rinología y cirugía facial.

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, Auxiliares administrativos 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 | 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, los anexa al expediente y lo entrega al personal de enfermería para que a su vez, los distribuya a los médicos y residentes asignados a la clínica correspondiente, junto con la hoja de registro diario para |



PROCEDIMIENTO DE CONSULTA SUBSECUENTE DEL SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA

Código: PR-CH-OT-02

Página 3 de 7

Fecha de Revisión:
Junio 2019

DIVISIÓN DE CIRUGÍA

Versión Vigente: 00

| | | |
|-----|-----------------------|---|
| | | su atención médica. |
| 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 el tarjetón de citas y el comprobante de pago a los médicos adscritos y residentes que correspondan.</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> |



**PROCEDIMIENTO DE CONSULTA SUBSECUENTE DEL
SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA**

Código: PR-CH-OT-02

Página 4 de 7

Fecha de Revisión:
Junio 2019

DIVISIÓN DE CIRUGÍA

Versión Vigente: 00

| | | |
|-----|---|---|
| 5.5 | Médico Adscrito y Médico Residente de Otorrinolaringología | <p>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.</p> <p>Documenta la información en el expediente clínico y/o expediente 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 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.</p> |
| 5.6 | Paciente | <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 | 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>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> |
| 5.9 | Trabajo Social | <p>Realiza estudio socioeconómico para establecer cuotas de recuperación y anexarlo al expediente clínico.</p> |

| | | |
|--|---|----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE CONSULTA SUBSECUENTE DEL SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA | Código: PR-CH-OT-02 |
| | | Página 5 de 7 |
| DIVISIÓN DE CIRUGÍA | | Fecha de Revisión: Junio 2019 |
| | | Versión Vigente: 00 |

| | | |
|------------------------------|---|---|
| | | <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 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> |
| 5.11 | Médico Adscrito y Médico Residente de Otorrinolaringología | <p>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.</p> |
| 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

COPIA NO CONTROLADA

FT-IS-GC-01/Versión 00



PROCEDIMIENTO DE CONSULTA SUBSECUENTE DEL SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA

DIVISIÓN DE CIRUGÍA

Código: PR-CH-OT-02

Página 6 de 7

Fecha de Revisión:
Junio 2019

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 otorrinolaringología se encuentra dividido en las siguientes clínicas:

- Cavidad oral, faringe y laringe
- Cirugía de cabeza y cuello
- Nariz y senos paranasales
- Otología y neuro-otología
- Otorrinolaringología pediátrica
- Rinología y cirugía facial

8. Control de Cambios:

| Versión Vigente | Fecha | Motivo |
|-----------------|------------|-------------------|
| 00 | Junio 2019 | Alta de Documento |
| | | |
| | | |

9. Diagrama de Flujo



PROCEDIMIENTO DE CONSULTA SUBSECUENTE DEL SERVICIO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA

Código: PR-CH-OJ-02

Página 7 de 7

Fecha de Revisión:
Junio 2019

DIVISIÓN DE CIRUGÍA

Versión Vigente: 00

