



CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS

NIVEL DE REVISIÓN	SECCIÓN Y/O PÁGINA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y MEJORA	FECHA DE MODIFICACIÓN
01	<p>Pág. 2 Políticas</p> <p>Pág. 3 diagrama del procedimiento</p> <p>Pág. 6 Descripción del procedimiento</p> <p>Pág. 8 Control de registros</p>	<p>Se agregaron las políticas 6 y 7</p> <p>Se modificó, agregando el paso número 8 (interconsulta) y eliminando algunos pasos</p> <p>Se agregó el formato F-FMED-UC-11 Reporte de consultas y su descripción</p> <p>Se agregó el formato F-FMED-UC-11 Reporte de consultas</p>	16 de enero de 2009
02	<p>Pág. 2 Políticas</p> <p>Pág. 3 Diagrama de flujo</p> <p>Págs. 4, 5 y 6. Descripción del procedimiento.</p> <p>Pág. 8 Control de registros</p> <p>Pág. 9. Indicadores de gestión del proceso.</p> <p>Pág. 9 Glosario Formatos</p>	<p>Se modificaron algunos puntos de las políticas 1, 4, 6 y 7; en la última se incluyeron los criterios establecidos por el Método de Graffar para identificar situación socioeconómica a través del establecimiento de estratos sociales con el objetivo de identificar a las persona exentas de pago.</p> <p>Se incluyó el paso para identificar a los exentos de pago</p> <p>Se modificó la redacción de los puntos 1, 2, 4 y 8.</p> <p>Se modificó el tiempo de retención y la disposición del registro F-FMED-UC-05 y se incluyó el F-FMED-UC-15 Satisfacción de los usuarios</p> <p>Se modificó el indicador</p> <p>Se incluyeron 3 siglas</p> <p>Se modificaron los formatos: F-FMED-UC-01, F-FMED-UC-04 y F-FMED-UC-05 y se incluyeron el F-FMED-UC-12,13, 14 y 15</p>	14 de octubre de 2009

Elaboró

*MES Reyna María Cruz Bojórquez
Responsable del Área de Nutrición*

Revisó

*M.C. Fernando Herrera Sánchez
Jefe de la Unidad Cardio-metabólica*

Aprobó

*M. en C. Gloria Herrera Correa
Directora*



1.-OBJETIVO

Proporcionar atención integral a los pacientes con sintomatología o Enfermedades Cardio-metabólicas (ECM) y trastornos del comportamiento alimentario (TCA) que lo soliciten

2.- ALCANCE

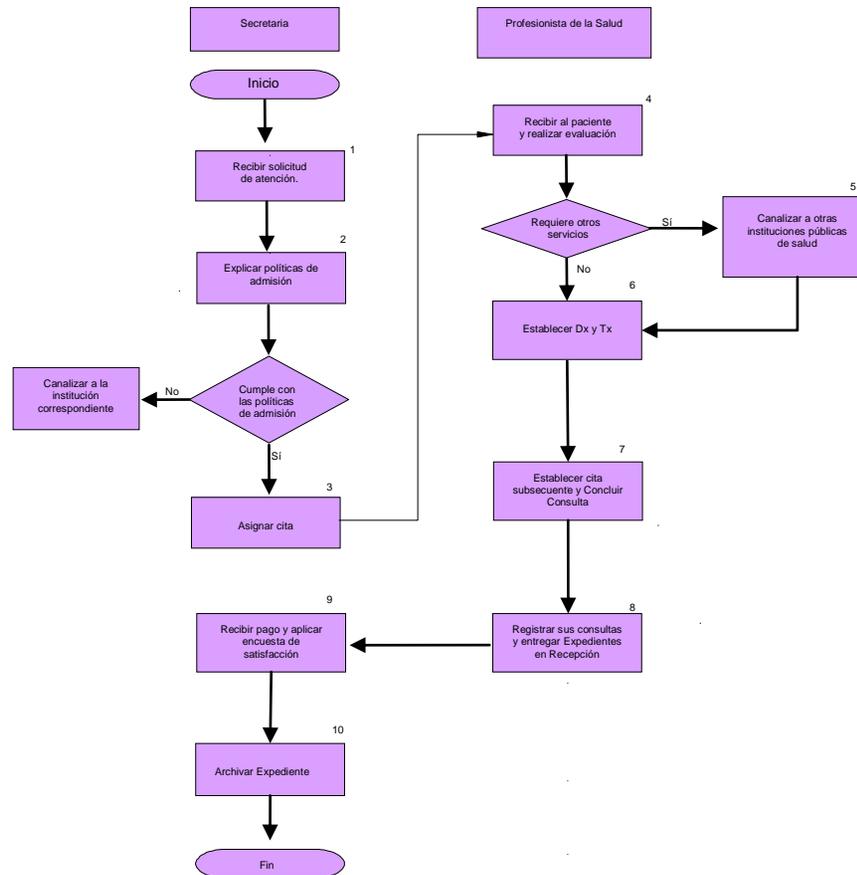
Aplica para niños en edad escolar, adolescentes y adultos que presenten sintomatología o padezcan obesidad, diabetes, hipertensión arterial, dislipidemias y trastornos del comportamiento alimentario.

3.- POLITICAS

- Se atienden niños en edad escolar, adolescentes y adultos que presenten síntomas o padezcan obesidad, diabetes mellitus, hipertensión arterial, dislipidemias y sintomatología o diagnóstico de trastornos del comportamiento alimentario.
- Se dará preferencia a aquellos que no cuenten con seguridad social.
- La duración del tratamiento y su metodología quedará a criterio de los profesionistas de la salud y estará de acuerdo con los lineamientos establecidos en las normas oficiales mexicanas.
- Durante la consulta podrán estar presentes y participar en los procedimientos estudiantes de las diferentes licenciaturas y posgrados de la Facultad de Medicina.
- Las solicitudes de atención podrán hacerse personalmente y por teléfono
- Se pagará una cuota de recuperación por la atención recibida, misma que será fijada por la Dirección de la Facultad de Medicina y actualizada en forma anual.
- Serán exentos de pago las personas que cumplan con los siguientes criterios:
 - ✓ Ser estudiante de la Universidad Autónoma de Yucatán que cumpla con las políticas y que presenten su credencial vigente.
 - ✓ Trabajadores de la Facultad de Medicina que cumplan con las políticas.
 - ✓ Cualquier persona a solicitud de una autoridad superior.
 - ✓ Pacientes que de acuerdo con el estudio socioeconómico previo se identifique que no cuentan con recursos para cubrir las cuotas de recuperación quienes serán identificados con la letra E (exento) después del folio en su expediente.
 - ✓ Pacientes que se encuentren participando en proyectos de investigación de la Unidad quienes serán identificados con las letras EP (exento por proyecto) después del folio en su expediente.
- La evaluación de satisfacción de los usuarios con el servicio se realizará de manera permanente, reportando los resultados dos veces al año (junio y diciembre).



4.- DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Tarea/ Decisión	Descripción (nombre)	Responsable	Descripción detallada de la actividad	Registro de Calidad (código)
1	Recibe solicitud de atención de los paciente	Secretaria	1.1. Recibe verbalmente la solicitud de atención de los pacientes en forma personal o por teléfono 1.2. Identifica si la solicitud es para atención de primera vez o de seguimiento. Nota: si no es cita de primera vez pasa a la actividad 3.2	N/A
2	Explica las políticas de admisión e identifica su cumplimiento	Secretaria	2.1. Informa verbalmente a los pacientes que el servicio prestado en la Unidad es exclusivamente para personas que tengan sintomatología o que manifiesten tener diabetes, hipertensión arterial, obesidad, dislipidemias o trastornos alimentarios; que preferentemente no pertenezcan a ninguna dependencia de seguridad social y de la cuota de recuperación; en caso de que la solicitud sea personal les entrega un folleto que contiene toda la información de los servicios otorgados por la Unidad, le informa los horarios y días de consulta, e identifica la presencia de sintomatología a través de una lista de verificación.	F-FMED-UC-01 F-FMED-UC-12
3	Asigna cita	Secretaria	3.1. Si la persona solicitante cumple con las políticas de atención, registra la cita en la agenda con el profesionista correspondiente. En caso contrario lo canaliza a la institución correspondiente. 3.2. Elabora y entrega al paciente una ficha donde se encuentra la fecha, hora y nombre del profesionista de la salud con quien consultará. 3.3. El día de la cita entrega el expediente del paciente al profesionista correspondiente.	F-FMED-UC-02 F-FMED-UC-03



Tarea/ Decisión	Descripción (nombre)	Responsable	Descripción detallada de la actividad	Registro de Calidad (código)
4	Recibe al paciente y realiza evaluación	Profesionista del área de la salud	4.1. Recibe al paciente, realiza la evaluación en su ámbito de competencia mediante la elaboración de la historia clínica. 4.2. Si el paciente es de seguimiento revisa el expediente y registra su evolución en el formato correspondiente.	F-FMED-UC-04
5	Canaliza a otros profesionistas para su evaluación	Profesionista del área de la salud	5.1. Identifica con que otro profesionista de la Unidad Cardiometabólica llevará a cabo el manejo integral y cuando se requiera, elabora el pase de interconsulta y canaliza al paciente. 5.2. En caso necesario, el profesionista de la salud canaliza al paciente a otros servicios de la Facultad de Medicina u otras instituciones públicas de Salud y le expide el formato de referencia y contrareferencia.	F-FMED-UC-05 F-FMED-UC-13
6	Establece un diagnóstico (Dx) y tratamiento (Tx)	Profesionista del área de la salud	6.1. De acuerdo con los resultados de la evaluación, emite un diagnóstico y establece el tratamiento desde su ámbito de competencia y determina mediante la evaluación socioeconómica si procede o no el cobro de la cuota de recuperación informándole a la secretaria.	F-FMED-UC-14
7	Establece cita subsecuente	Profesionista del área de la salud	7.1. Establece la cita subsecuente y da por terminada la consulta.	N/A
8	Entrega de expedientes a recepción	Profesionista del área de la salud	8.1. Al término de las consultas programadas del día el profesionista de la salud registrará en el formato reporte de consulta los datos del paciente y entrega los expedientes a la secretaria.	F-FMED-UC-11



Tarea/ Decisión	Descripción (nombre)	Responsable	Descripción detallada de la actividad	Registro de Calidad (código)
9	Recibe la cuota de recuperación o exención y aplica la encuesta de satisfacción	Secretaria	9.1. Recibirá el pago de la cuota de recuperación por el servicio y entregará al paciente el recibo correspondiente o exención de pago. 9.2. Aplica la encuesta de satisfacción a todos los pacientes.	Documento interno F-FMED-UC-15
10	Archiva expediente	Secretaria	10.1 Después de recibir los expedientes los codifica anotando el nombre, un número de folio y en caso de estar exento: - E por evaluación socioeconómica o -EP por proyecto de investigación y los archiva.	N/A

Código (cuando aplique)	Nombre del documento
NOM-043-SSA2-2005	1.-NOM-043-SSA2-2005. Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.
M-008-SSA2-1993	2.- NOM-008-SSA2-1993. Control de la nutrición, crecimiento y desarrollo del niño y del adolescente. Criterios y procedimientos para la prestación de servicio.
NOM-168-SSA1-1998	3.- NOM-168-SSA1-1998. Del expediente clínico.
NOM-174-SSA1-1998	4.- NOM-174-SSA1-1998. Para el manejo integral de la obesidad
NOM-178-SSA1-1998	5.- NOM-178-SSA1-1998. Requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención a pacientes ambulatorios.
NOM- 015-SSA2-1994	6.- NOM- 015-SSA2-1994. Para la prevención, tratamiento y control de la diabetes.
NOM-030-SSA2-1999	7.- NOM-030-SSA2-1999. Para la prevención, tratamiento y control de la hipertensión arterial
DSM-IV-TR	8.- Manual de Diagnóstico Estadístico de los Trastornos Mentales de la Asociación Psiquiátrica Americana, Capítulo Trastornos Somatomorfos y Trastornos de la Conducta Alimentaria.
	9.- Código de Ética Profesional del Nutriólogo del Colegio Mexicano de Nutriólogos.

7.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (código)	Nombre del registro	Lugar de almacenamiento	Responsable de su protección	Tiempo de retención	Disposición de los registros
F-FMED-UC-01	Folleto informativo de los servicios de la Unidad	Recepción	Secretaria	Permanente	Eliminar
F-FMED-UC-02	Agenda de Citas	Recepción	Secretaria	6 meses	Eliminar
F-FMED-UC-03	Ficha de Citas	Recepción	Paciente	Hasta la siguiente consulta	Eliminar
F-FMED-UC-04	Historia Clínica	Recepción	Secretaria	5 años	Archivo muerto
F-FMED-UC-05	Pase de Interconsulta	Área de consultorios de los profesionistas de la salud	Paciente	Hasta el momento que se le entregue ficha de cita	Eliminar
Documento externo	Recibo de pago	Recepción	Secretaria	6 meses	Archivo muerto
F-FMED-UC-15	Encuesta de satisfacción del usuario	Recepción	Secretaria	6 meses	Eliminar
F-FMED-UC-11	Reporte de consulta	Recepción	Secretaria	6 meses	Archivo muerto
F-FMED-UC-12	Identificación de sintomatología	Recepción	Secretaria	1 hora	Eliminar
F-FMED-UC-13	Referencia-contrareferencia	Área de consultorios de los profesionistas de la salud	Paciente	Hasta que el profesionista externo la regrese con el paciente	Archivo muerto

F-FMED-UC-14	Evaluación Socioeconómica	Área de consultorios de los profesionistas de la salud	Secretaria	5 años	Archivo muerto
--------------	---------------------------	--	------------	--------	----------------

8.- ENFOQUE A PROCESOS

Insumo	Proveedor	Producto y/o salida	Cliente y/o usuario	Necesidades o expectativas
Solicitud de atención	Pacientes	Tratamiento	Pacientes	Prevención, mejora, limitación de las complicaciones de las ECM

9.- INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO (Seguimiento y medición)

Descripción del indicador	Formula	Meta/limites de valor	Propósito
Porcentaje de pacientes satisfechos con la atención	Total de pacientes atendidos/ total de pacientes satisfechos x 100	80% de pacientes satisfechos al semestre.	Que los pacientes se encuentren satisfechos con la atención de la UC



10.- GLOSARIO

10.1 .- SIGLAS

ECM.- Enfermedades Cardio-metabólicas

Dx.- Diagnóstico

Tx.- Tratamiento

TCA.- Trastornos del Comportamiento Alimentario

DMT2.- Diabetes Mellitus Tipo 2

IMC.- Índice de Masa Corporal

FR.- Frecuencia respiratoria

TA.- Tensión arterial

FC.- Frecuencia cardiaca

mg/dL.- Miligramos por decilitro

mmHg.- Miligramos de mercurio

HTA.- Hipertensión Arterial

E.- Exento de pago

EP.- Exento de pago por protocolo
de investigación

10.2 .- DEFINICIONES

ENFERMEDADES CARDIO-METABÓLICAS:

Son aquellas como la obesidad, la diabetes, la hipertensión arterial y las dislipidemias (hipercolesterolemia e hipertrigliceridemia) que representan factores de riesgo para el desarrollo de las enfermedades del corazón, y alteran el metabolismo de los hidratos de carbono y las grasas en el organismo.

TRASTORNOS DEL COMPORTAMIENTO ALIMENTARIO

Son trastornos psicológicos que conllevan grandes anormalidades en las actitudes y comportamiento respecto a la ingestión de alimentos, cuya base se encuentra en una alteración psicológica caracterizada por distorsión en la imagen corporal y miedo intenso a la obesidad (Raich, 1994)

EXPEDIENTE CLÍNICO:

Conjunto de documentos escritos, gráficos e imagenológicos o de cualquiera otra índole, en los cuales el personal de salud, deberá hacer los registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su intervención, con arreglo a las disposiciones sanitarias.

INTERCONSULTA:

Procedimiento que permite la participación de otro profesional de la salud a fin de proporcionar atención integral al paciente, a solicitud de otro profesional tratante.

MANEJO INTEGRAL: Atención proporcionada a los pacientes por al menos dos profesionales de distintas áreas de la salud.

PACIENTE:

Beneficiario directo de la atención.



11.-ANEXOS

Código	Nombre
F-FMED-UC-01	Folleto informativo de los servicios de la unidad
F-FMED-UC-02	Agenda
F-FMED-UC-03	Ficha de Citas
F-FMED-UC-04	Historia Clínica
F-FMED-UC-05	Pase de Interconsulta
F-FMED-UC-15	Encuesta de satisfacción del usuario
F-FMED-UC-11	Reporte de consulta
F-FMED-UC-12	Identificación de sintomatología
F-FMED-UC-13	Referencia-contrareferencia
F-FMED-UC-14	Evaluación Socioeconómica