



## Procedimiento para proporcionar la consulta

Código: P-FMED-UUEC-01.

Revisión: 06

Página: 1 de 10

Fecha de emisión: 24. Octubre. 2008.

Fecha de modificación: 11 de diciembre 2015.

### 1. OBJETIVO

Proporcionar atención integral a las personas que lo soliciten, que presenten sintomatología, que hayan sido diagnosticadas con alguna Enfermedad Cardiometabólica (ECM) o con algún trastorno del comportamiento alimentario (TCA).

### 2. ALCANCE

Aplica para dar atención a niños en edad escolar, adolescentes y adultos con sintomatología, o bien que presenten alguna ECM: obesidad, diabetes mellitus (DM), hipertensión arterial (HTA), dislipidemia o un TCA.

### 3. POLÍTICAS

3.1 La duración del tratamiento y su metodología quedará a criterio de los profesionistas del área de la salud y estará de acuerdo con los lineamientos establecidos en las normas oficiales mexicanas.

3.2 Durante la consulta podrán estar presentes, y participar en los procedimientos, estudiantes de las diferentes licenciaturas y posgrados de la Facultad de Medicina.

3.3 La solicitud de atención podrá hacerse personalmente o por teléfono.

3.4 Se establecerá una cuota de recuperación por la atención otorgada, la cual será asignada y actualizada por la Dirección de la Facultad de Medicina.

3.5 Podrán obtener un porcentaje de descuento las siguientes personas:

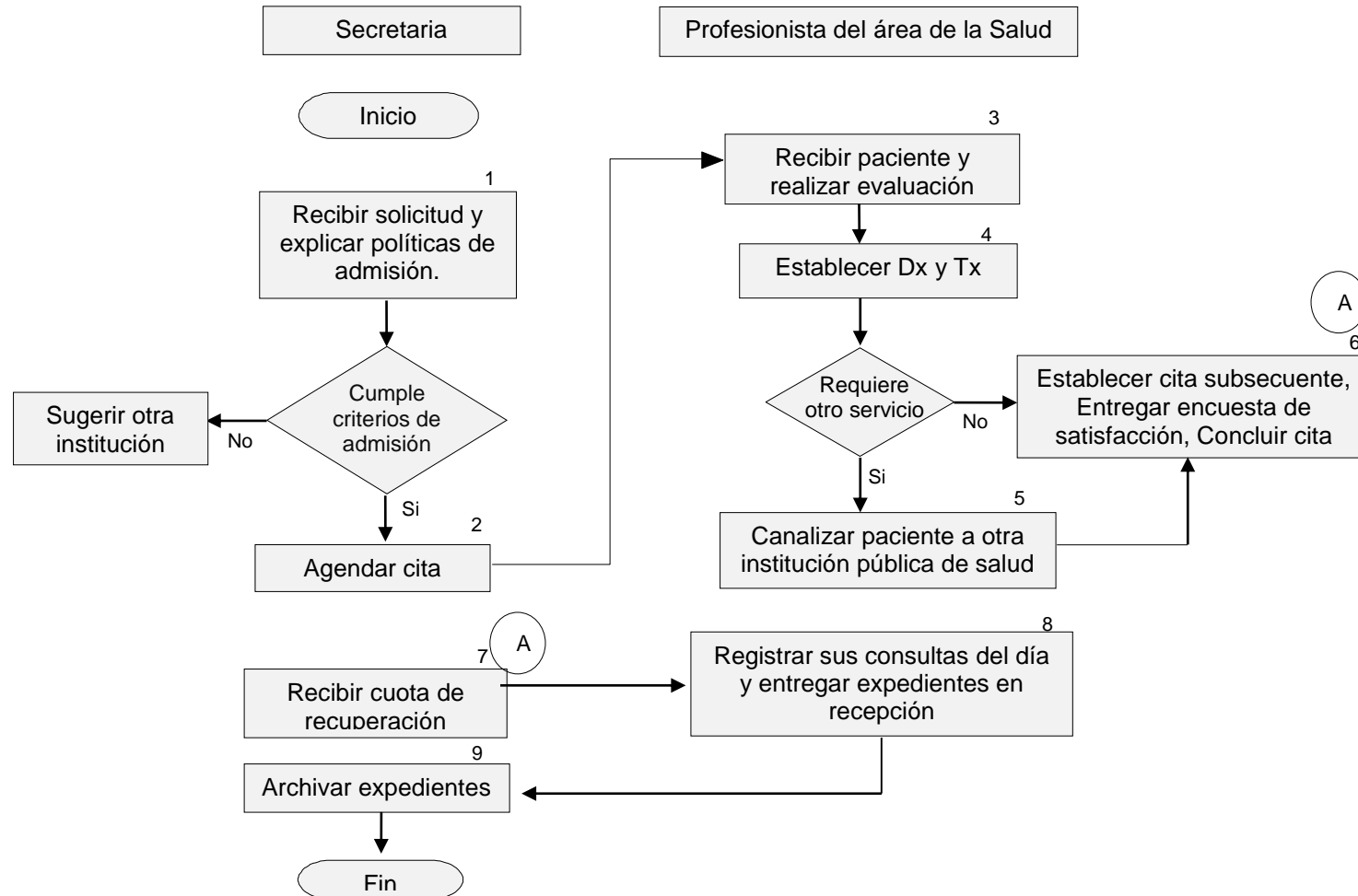
- Personas que de acuerdo con la encuesta socioeconómica se identifiquen sin recursos económicos para cubrir la cuota completa de recuperación. Serán identificadas con la letra D (descuento), después del número de folio, en su expediente.
- Personas que se encuentren participando en proyectos de investigación de la Unidad. Serán identificados con las letras EP (exento por proyecto), después del número de folio, en su expediente.

3.6 La evaluación de satisfacción de los usuarios se realizará de manera permanente y los resultados se reportaran de acuerdo al programa anual de aplicación vigente.



Procedimiento para proporcionar la consulta		
Código: P-FMED-UUEC-01.	Revisión: 06	Página: 2 de 10
Fecha de emisión: 24. Octubre. 2008.	Fecha de modificación: 11 de diciembre 2015.	

#### 4. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





Procedimiento para proporcionar la consulta

Código: P-FMED-UUEC-01.

Revisión: 06

Página: 3 de 10

Fecha de emisión: 24. Octubre. 2008.

Fecha de modificación: 11 de diciembre 2015.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. Tarea	Nombre de la tarea	Responsable	Descripción detallada de la actividad	Registro
1	Recibe la solicitud y explica políticas de admisión	Secretaria	<p>1.1. Recibe verbalmente la solicitud de atención del paciente de manera personal o por teléfono.</p> <p>1.2. Identifica si la solicitud es para atención de primera vez o de seguimiento.</p> <p>1.3. Informa verbalmente al solicitante las políticas de atención: que el servicio prestado en la Unidad es exclusivamente para personas que tengan sintomatología o que manifiesten tener DM, HTA, obesidad, dislipidemias o TCA. Informa la cuota de recuperación. Si la solicitud es personal y de primera vez, le entrega un tríptico con la información de los servicios otorgados, notifica los horarios y días de consulta.</p> <p>Nota: si la cita es de seguimiento, pasa a la actividad 2.2.</p>	F-FMED-UC-01
2	Agenda cita	Secretaria	<p>2.1. Si el solicitante cumple con las políticas de atención, registra la cita en la agenda con el profesionista correspondiente. Si no cumple con las políticas, le sugiere otra institución de atención.</p> <p>2.2. Elabora y entrega al paciente una ficha con la fecha, hora y nombre del profesionista de la salud con quien consultará.</p> <p>2.3 El día de la cita, si es de primera vez, entrega formato "historia clínica" y el formato "encuesta de satisfacción". Si la cita es de seguimiento entrega el expediente del paciente y el formato "encuesta de satisfacción".</p>	F-FMED-UC-03 F-FMED-UC-04 F-FMED-UC-19
3	Recibe al paciente y realiza evaluación	Profesionista del área de la salud	<p>3.1. Recibe al paciente, si la cita es de primera vez, realiza la evaluación en su ámbito de competencia mediante la historia clínica.</p> <p>3.2. Si la cita es de seguimiento, revisa el expediente y registra en el apartado "Nota de evolución" la evolución del paciente.</p>	F-FMED-UC-04 F-FMED-UC- 20
4	Establece diagnóstico (Dx) y tratamiento (Tx)	Profesionista del área de la salud	<p>4.1. De acuerdo con los resultados de la evaluación, emite un Dx y establece el Tx desde su ámbito de competencia. Determina con la revisión de la encuesta socioeconómica, establece el porcentaje de descuento y le informa a la secretaria para el cobro correspondiente.</p> <p>4.2. Identifica con que otro profesionista de la UUEC llevará a cabo el manejo integral, y cuando así se requiera, envía al paciente dejando evidencia mediante una nota en el expediente clínico.</p> <p>Nota: Si el paciente requiere otros servicios de salud externos a la Unidad, pasa a Tarea 5. Si no requiere, pasa a la tarea 6.</p>	F-FMED-UC-14
5	Canaliza paciente a otra institución pública de salud	Profesionista del área de la salud	<p>5.1. Cuando sea necesario canaliza al paciente a otro servicio de salud de una institución pública, y le expide el formato de referencia-contrareferencia.</p>	F-FMED-UC-13

Procedimiento para proporcionar la consulta		
Código: P-FMED-UUEC-01.	Revisión: 06	Página: 4 de 10
Fecha de emisión: 24. Octubre. 2008.	Fecha de modificación: 11 de diciembre 2015.	

6	Establece cita subsecuente, entrega la encuesta de satisfacción y concluye cita	Profesionista del área de la salud	6.1. Establece con el paciente la cita subsecuente. 6.2. Le entrega la encuesta de satisfacción del usuario, le pide que la conteste, y da por terminada la consulta. Nota: Al final de la consulta, y en caso que durante la misma, identifique que el paciente está en una situación económica comprometida; o bien a solicitud expresa del paciente, pedirá a la secretaria que aplique la encuesta socioeconómica y establecerá el descuento.	F-FMED-UC-19
7	Recibe cuota de recuperación	Secretaria	7.1. Recibe la cuota de recuperación (pago) por el servicio otorgado y entrega al paciente el recibo correspondiente. Nota: En caso de obtener descuento se le informa al paciente.	N/A
8	Registra las consultas y entrega expedientes	Profesionista del área de la salud	8.1. Al término de las consultas programadas del día, registra en el formato "Reporte de consultas" los datos requeridos y entrega los expedientes a la secretaria.	F-FMED-UC-11
9	Archiva expedientes	Secretaria	9.1 Después de recibir expedientes, los codifica anotando el nombre del paciente, número de folio y en caso de tener descuento: asigna la letra <b>D</b> por evaluación socioeconómica, o letras <b>EP</b> por proyecto de investigación y los archiva en la recepción o en el área de resguardo. 9.2. Anota en la hoja "Reporte de consultas", el folio del recibo de pago y el porcentaje de descuento (cuando aplique).	N/A

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Nombre del documento	Lugar de almacenamiento
NOM-043-SSA2-2012	Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.	Consultorio de nutrición
NOM-004-SSA3-2012	Del expediente clínico.	Consultorio de nutrición
NOM-005-SSA3-2010	Establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.	Consultorio de nutrición
NOM-008-SSA3-2010	Para el tratamiento integral del sobrepeso y la obesidad.	Consultorio de nutrición
NOM-015-SSA2-2010	Para la prevención, tratamiento y control de la diabetes mellitus.	Consultorio de nutrición
NOM-030-SSA2-2009	Para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento y control de la hipertensión arterial sistémica.	Consultorio de nutrición
NOM-037-SSA2-2012	Para la prevención, tratamiento y control de las dislipidemias.	Consultorio de nutrición
DSM-V-TR	Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales de la Asociación Psiquiátrica Americana Capítulos Trastornos Somatomorfos y TCA.	Consultorio de nutrición



Procedimiento para proporcionar la consulta		
Código: P-FMED-UUEC-01.	Revisión: 06	Página: 5 de 10
Fecha de emisión: 24. Octubre. 2008.	Fecha de modificación: 11 de diciembre 2015.	

N/A	Código de Ética Profesional del Nutriólogo del Colegio Mexicano de Nutriólogos.	Consultorio de nutrición
-----	---	--------------------------

## 7. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre del registro	Lugar de almacenamiento	Responsable de su protección	Tiempo de retención	Disposición de los registros
F-FMED-UC-01	Tríptico	Recepción	Secretaria	Permanente	N/A
N/A	Agenda	Recepción	Secretaria	Un año	Eliminar
F-FMED-UC-03	Ficha de Cita	Recepción	Paciente	Hasta la siguiente consulta	Eliminar
F-FMED-UC-04	Historia Clínica	Recepción/archivero adjunto o área de resguardo	Secretaria	5 años	Archivo muerto
F-FMED-UC-	Nota de Evolución	Recepción/archivero adjunto o área de resguardo	Secretaria	5 años	Archivo muerto
N/A	Recibo de pago	Recepción	Secretaria	6 meses	Archivo muerto
F-FMED-UC-11	Reporte de consultas	Recepción	Secretaria	1 año	Archivo muerto
F-FMED-UC-13	Formato de referencia	Recepción	Paciente	Queda a criterio de la institución o profesional externo	Archivo muerto
F-FMED-UC-14	Encuesta Socioeconómica	Recepción	Secretaria	5 años	Archivo muerto
F-FMED-UC-19	Encuesta de satisfacción de los usuarios	Oficina del Responsable operativo del SGC-UC	Responsable operativo del SGC-UC	Un año	Eliminar

## 8. ENFOQUE A PROCESOS

Insumo	Proveedor	Producto y/o salida	Cliente y/o usuario	Necesidades o expectativas
Solicitud de atención	Pacientes	Tratamiento	Pacientes	Prevenir, mejorar y limitar las complicaciones de las ECM.



## 9. GLOSARIO

### 9.1 .- SIGLAS

ECM.- Enfermedades Cardiometabólicas

TCA.- Trastornos del Comportamiento Alimentario

DM.- Diabetes Mellitus

HTA.- Hipertensión Arterial

Dx.- Diagnóstico

Tx.- Tratamiento

D.- Descuento por evaluación socioeconómica

EP.- Exento por proyecto de investigación

SGC-UC.- Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad Cardiometabólica

### 9.2 .- DEFINICIONES

#### ENFERMEDADES CARDIOMETABÓLICAS:

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.



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN  
"Luz, Ciencia y Verdad"

Procedimiento para proporcionar la consulta		
Código: P-FMED-UUEC-01.	Revisión: 06	Página: 7 de 10
Fecha de emisión: 24. Octubre. 2008.	Fecha de modificación: 11 de diciembre 2015.	

PACIENTE:  
Beneficiario de la atención



Procedimiento para proporcionar la consulta

Código: P-FMED-UUEC-01.

Revisión: 06

Página: 8 de 10

Fecha de emisión: 24. Octubre. 2008.

Fecha de modificación: 11 de diciembre 2015.

## 10. CONTROL DE REVISIONES

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
<b>01</b>	Pág. 2 Políticas Pág. 3 Diagrama del procedimiento Pág. 6. Descripción del procedimiento Pág. 8 Control de registros	Se agregaron las políticas 6 y 7. Se modificó, agregando el paso número 8 (interconsulta) y eliminando algunos pasos. Se agregó el formato F-FMED-UC-11 Reporte de consultas, y su descripción.	Enero 15, 2009
<b>02</b>	Pág. 2 Políticas Pág. 3, 4, 5 y 6. Diagrama y Descripción del procedimiento. Pág. 8 Control de registros Pág. 9. Indicadores de gestión del proceso. Pág. 9 Glosario. Formatos	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. Se incluyó el paso para identificar a los exentos de pago. Se modificó la redacción de los puntos 1, 2, 4 y 8. 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. Se modificó el indicador. Se incluyeron 3 siglas. Se modificaron los formatos: F-FMED-UC-01, F-FMED-UC-04 y F-FMED-UC-05 y se incluyeron los formatos F-FMED-UC-12, F-FMED-UC-13, F-FMED-UC-14.	Octubre 14, 2009
<b>03</b>	Todo el documento	Se revisó redacción, ortografía y se actualizaron los datos. Igualmente se llenaron los campos vacíos en el apartado de registro de calidad con el rubro N/A. Se eliminó el formato pase de interconsulta, F-FMED-UC-05. Se eliminó el formato identificación de sintomatología de ECM y TCA, F-FMED-UC-12.	Agosto 08, 2011





Procedimiento para proporcionar la consulta		
Código: P-FMED-UUEC-01.	Revisión: 06	Página: 9 de 10
Fecha de emisión: 24. Octubre. 2008.	Fecha de modificación: 11 de diciembre 2015.	

<b>04</b>	Todo el documento	Se actualizó el procedimiento en el formato vigente. Se hicieron cambios de redacción en todo el documento. Se eliminó el formato F-FMED-UC-02 (agenda) como registro de calidad, así como el formato F-FMED-UC-15 (encuesta de satisfacción).	Octubre 26, 2012
<b>05</b>	Todo el documento  Sección 5. Sección 6. Sección 7.   Sección 9. Sección 10.	Se actualizó el procedimiento en el formato vigente. En la tarea 2 se eliminó que la secretaria aplica la encuesta socioeconómica a todos los pacientes de primera vez. Además se agregó una nota en la tarea 2. Se agregó una nota en la tarea 6. Se actualizaron todas las normas oficiales mexicanas. Cambió el lugar de almacenamiento de la encuesta de satisfacción, así como el responsable de su almacenamiento. Se eliminó el formato F-FMED-CC-03 y se agregó el formato F-FMED-UC-19. Se agregó la sigla SGC-UC. Se actualizaron los datos de la persona que revisa el procedimiento.	12 de Mayo 2015
<b>06</b>	Todo el documento  Objetivo  Pág. 2 Políticas  Sección 5 Sección 7 Sección 9	Se modificaron los formatos F-FMED-UC-01, F-FMED-UC-03, F-FMED-UC-04, F-FMED-UC-, F-FMED-UC-11, F-FMED-UC-13, F-FMED-UC-14, F-FMED-UC-19. Se modificó la redacción. Se modificó el punto 5 de las políticas En la tarea 3 se agregó el formato F-FMED-UC-. En la tarea 4 se eliminó el rubro de exento. En la tarea 5 se modificó el formato F-FMED-UC-13 ahora llamado "formato de referencia". En la tarea 7 se modificó la nota. En la tarea 9 se eliminó el rubro exento. Se modificó el lugar de almacenamiento del formato F-FMED-UC-04. Se agregó el formato F-FMED-UC-20. Se modificó el tiempo de retención del formato F-FMED-UC-13. Se eliminó la sigla E (exento) y se agregó la sigla D (descuento).	11 de diciembre 2015

**Nota: Ésta sección será utilizada a partir de la primera modificación a este documento. La revisión 00, se mantendrá en blanco.**



Procedimiento para proporcionar la consulta		
Código: P-FMED-UUEC-01.	Revisión: 06	Página: 10 de 10
Fecha de emisión: 24. Octubre. 2008.	Fecha de modificación: 11 de diciembre 2015.	

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
M. en Psic. Jorge David Chalé Maldonado Responsable Operativo del SGC- UUEC	Dra. Reyna María Cruz Bojórquez Responsable de la Unidad Universitaria de Enfermedades Cardiometabólicas	M.C Guillermo Storey Montalvo Director

Las firmas avalan la responsabilidad de las personas que: elaboran el documento, revisan su adecuación y aprueban para su implementación dentro del Sistema de Gestión de la Universidad Autónoma de Yucatán.