



Sistema de Gestión  
de la Calidad



1 de 10

**Título:** Procedimiento para la consulta con el Técnico Podólogo.

**Clave:** P-DZ-AM-SA-01

**Revisión No:**02

**Fecha de última revisión:** Mayo 2013

**Fecha de publicación:** Febrero 2009

**Autor:** Dr. Francisco Javier Márquez Campos – T.P. Humberto Ramírez Mora

**Reviso y autorizó:** Mtra. María Guadalupe Díaz González.

**Puesto/firma:** Encargado del Área-Técnico podólogo

**Puesto/firma:** Jefa de Departamento

### Objetivo

Establecer el procedimiento a seguir para la atención podológica para personas adultos mayores.

### Alcance

Aplica para todos los técnicos podólogos y usuarios de este servicio.

### Responsabilidades

Los técnicos podólogos y usuarios de este servicio deberán apegarse a este procedimiento.

### Referencias

**Clave**

**Nombre**

### Formatos

**Clave**

**Nombre**

F-SA-07

Formato para el control de material

F-SA-05

Informe estadístico

### Definiciones

**Usuario:** Persona que utiliza los servicios.

## Procedimiento

### Usuario

1- Solicitar ficha.

### Auxiliar Administrativo

2- Verificar si hay ficha disponible para el primer turno (8:30) y post prandial (dos horas después de tomar alimentos) 11:15 am

3A- Si no hay ficha disponible, solicitar que el usuario regrese a las 11.00 para ver si hay algún lugar disponible para atenderlo.

3B- Si hay ficha disponible, otorgar una al usuario

4- Solicitar al usuario que pase con el Auxiliar Administrativo para que realice el pago correspondiente al dextrostis.

5- Pasar con la Enfermera para realizar la toma de signos vitales (glicemia capilar y presión arterial) somatometría

### Enfermera

6- Buscar expediente del usuario y revisar si tiene su historia clínica actualizada

7A- Si no está actualizada la historia clínica, indicar al paciente que pase a pagar ficha para revisión con el médico general y entregar expediente al Médico General.

7B- Si está actualizada la historia clínica. Realizar la toma de signos vitales: glicemia capilar y presión arterial) y somatometría al paciente.

8A- Si el usuario trae la glucosa de 126 mg/dl o más en ayuno, o presión mayor a 85mm/hg, diastólica no podrá ser atendido y deberá regresar otro día.

8B- Si el usuario trae la glucosa entre 100 y 125 mg/dl en ayuno, o entre 100 y 140 mg/dl dos horas después de haber desayunado, entregar el recibo para que pase a pagar el servicio de podología

9- Realizar nota de enfermería

### Usuario

10. Pagar la ficha del servicio podológico y entregar la ficha a la enfermera.



Sistema de Gestión  
de la Calidad



3 de 10

#### Enfermera

11-Entrega expediente al técnico podólogo

#### Técnico Podólogo

12- Llamar al usuario por su nombre

13- Colocar campos en el sillón podológico bajo las plantas de los pies

14- Colocar guantes de látex.

15- Colocar algodón con fenol o benzal cuando la piel es muy sensible

16- Revisar si el usuario cuenta con historia clínica podológica

17A- Si el usuario no cuenta con historia clínica podológica, elaborarla mientras se ablandan las uñas con fenol y solicitar que la firme.

17A1- Pedir al usuario que traiga una fotografía tamaño infantil para su expediente.

17B- Si el usuario cuenta con historia clínica podológica, anotar en la hoja de notas de seguimiento y evolución, lo que se va a realizar.

18- Sacar instrumental, previamente esterilizado.

19-Limpiar canales.

20- Realizar onicotomía.

21- Si el paciente tiene hongos, limpiar profundamente con cucharilla.

22- Retirar hiperqueratosis (callosidades)

23- Limpiar pies.

24- Aplicar vaselina o aceite de almendras.

25- Masajear los pies siempre y cuando el usuario no padezca de úlceras varicosas.

26A- Si el usuario esta en tratamiento, solicitar que regrese en 15 o 30 días según la gravedad del problema previa valoración del técnico podólogo.

26B- Si el usuario no esta en tratamiento, solicitar que regrese en 30 días.

27- Otorgar asesoría de cuidado de pies al usuario.

**Usuario**

28- Retirarse

**Técnico podólogo**

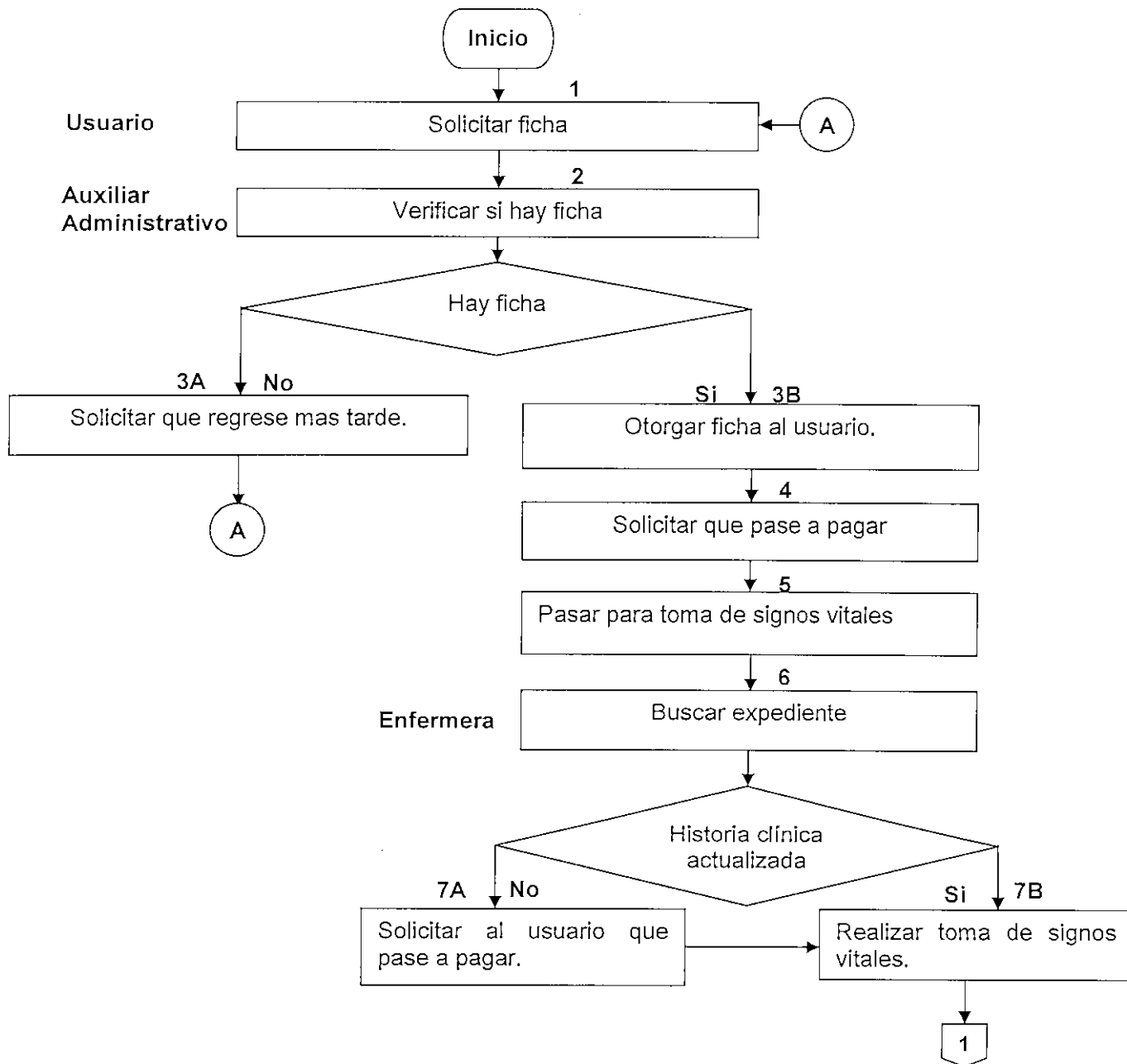
29- Entregar expediente a la enfermera para su archivo

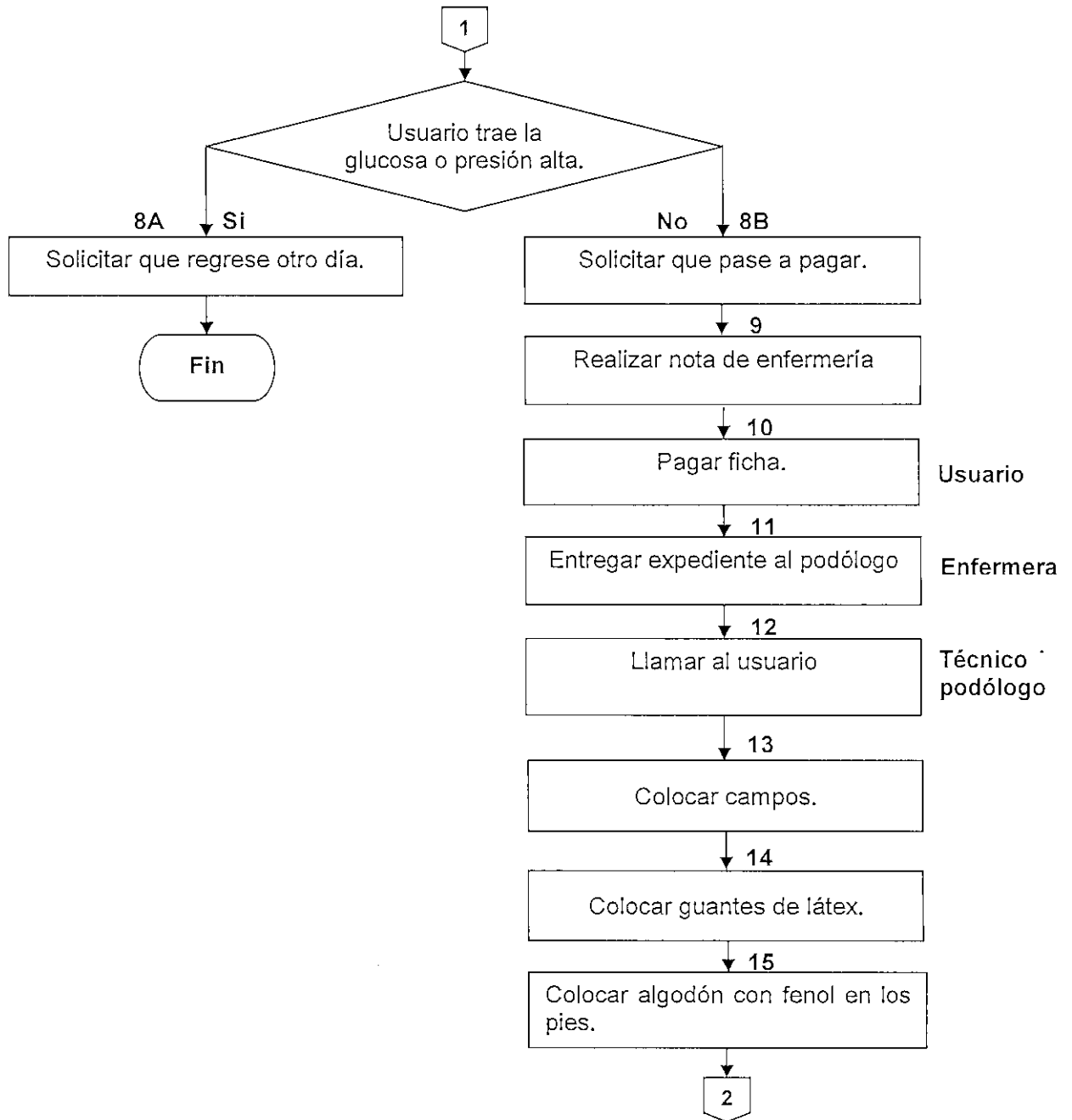
30- Lavar y esterilizar instrumental (si el instrumental esterilizado no alcanza para la cantidad de usuarios en espera, se deberá lavar y esterilizar durante la jornada)

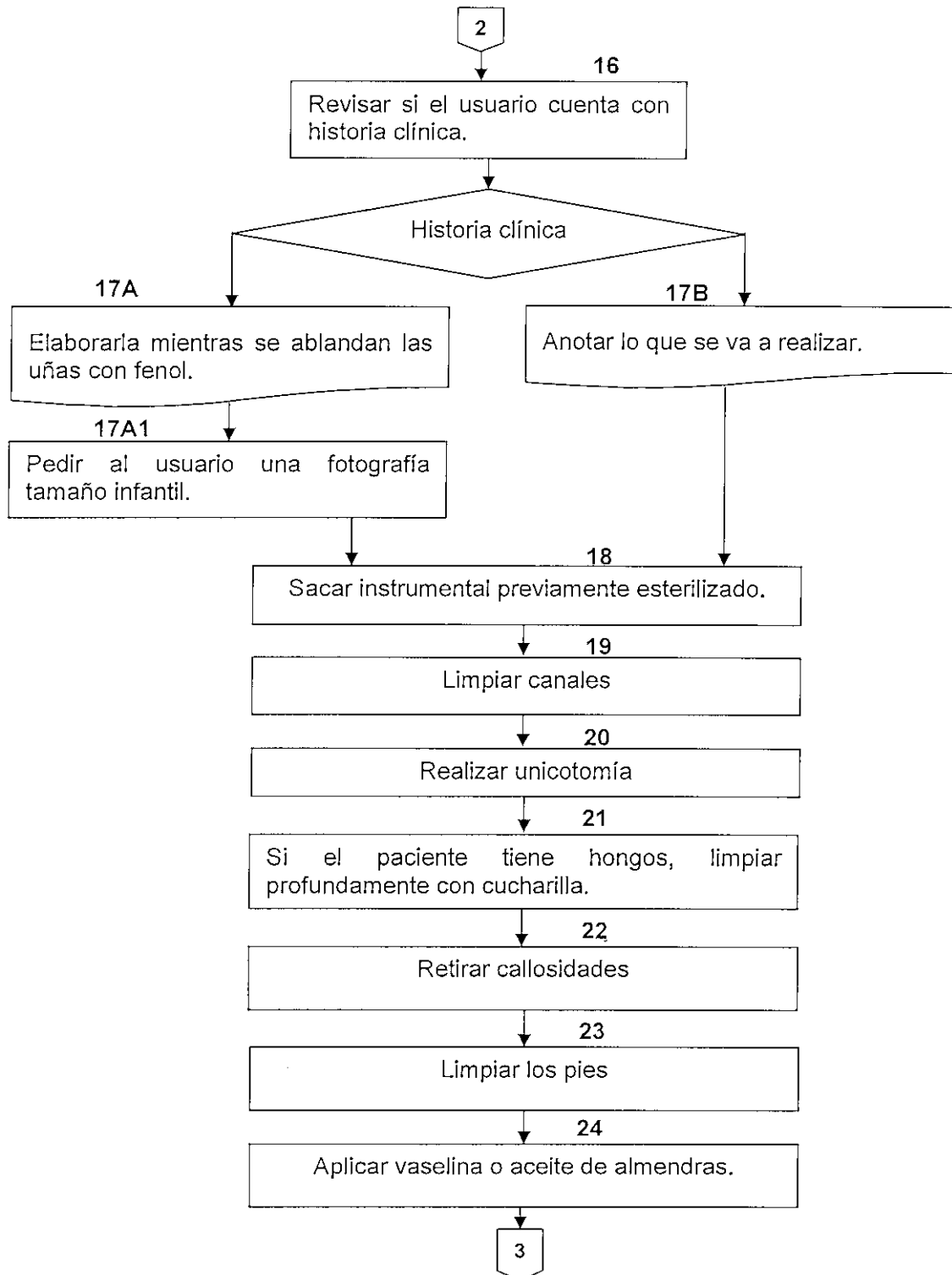
31- Separar residuos biológico-infecciosos

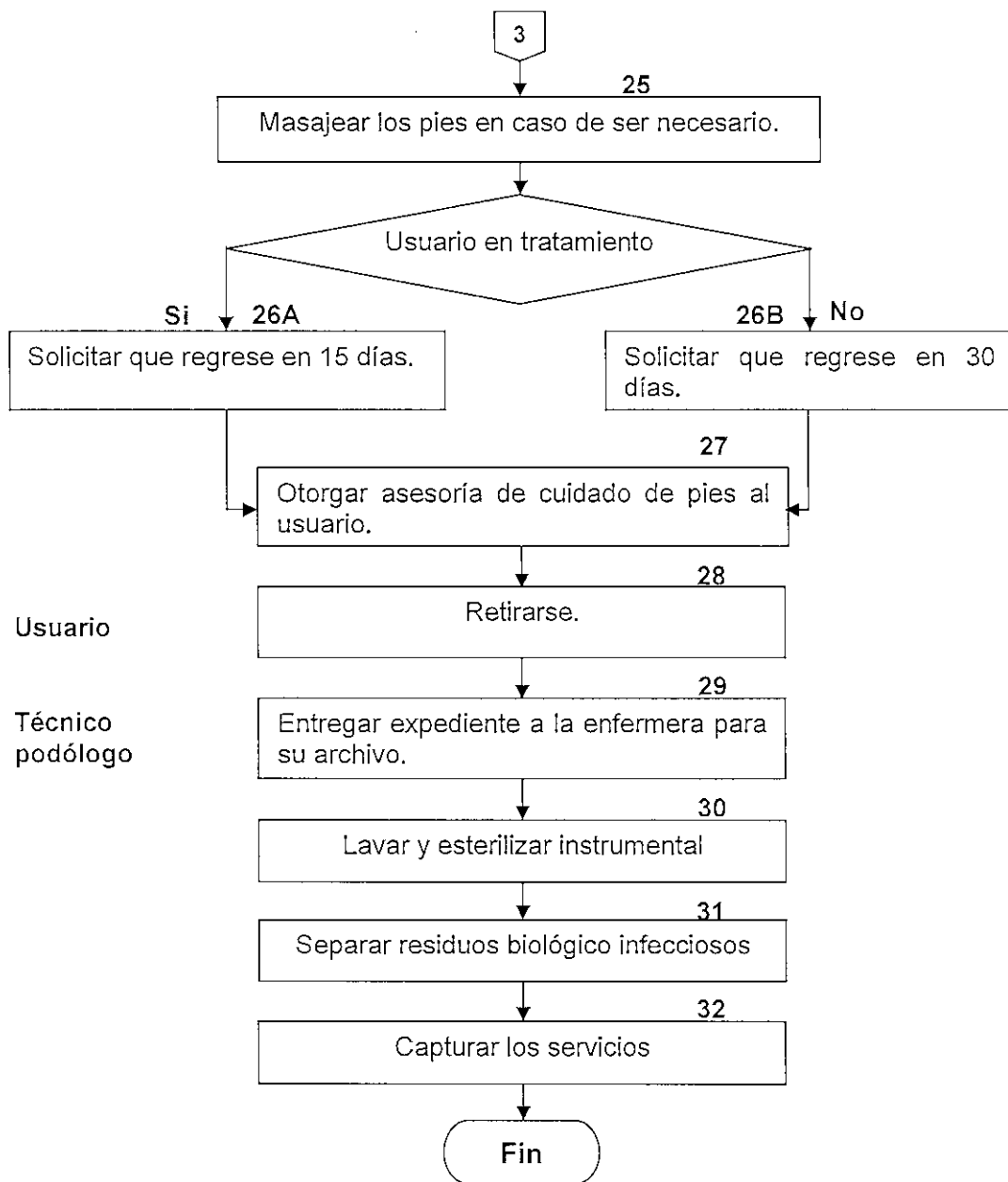
32- Capturar los servicios otorgados en el Informe Estadístico de Población Vulnerable

Flujograma









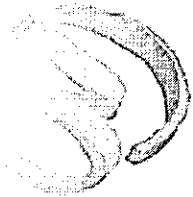


Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Diciembre/12	Se amplía la actividad 2 que decía: Verificar si hay ficha disponible a verificar si hay ficha disponible para el primer turno (8:30) y post prandial (dos horas después de tomar alimentos) 11:15 am.	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo
2	Diciembre/12	Se amplía la actividad 3A- que decía Si no hay ficha disponible, solicitar que el usuario regrese otro día a Si no hay ficha disponible, solicitar que el usuario regrese a las 11.00 para ver si hay algún lugar disponible para atenderlo.	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo
3	Diciembre/12	Cambia la actividad 5 que decía: Solicitar al usuario que pase con la enfermera a para que realice el pago correspondiente y pasar a la actividad 6B., a Solicitar al usuario que pase con el Auxiliar Administrativo a para que realice el pago correspondiente al dextrostis.	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo
4	Diciembre/12	Se agregan las actividades 4A, 5, 5A, 5B, 6, 6B, 7, 8 y 28.	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo
5	Diciembre/12	Cambia la actividad 30 que decía: Entregar historia clínica podológica a la enfermera para su archivo, a: Entregar Expediente a la enfermera para su archivo.	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo
6	Diciembre/12	Se eliminan las actividades 34 y 35 que decían: 34- Llenar diariamente el formato de control de material (F-SA-07) por usuario detallando el material utilizado por cada usuario y 35- Elaborar informe estadístico mensual (F-SA-05).	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo
7	Mayo/2013	Se agrega la actividad 9	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo



Sistema de Gestión  
de la Calidad



Centro Metropolitano  
del Adulto Mayor

10 de 10

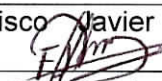

8	Mayo/2013	Cambia la actividad 11 que decía: Localizar expediente del paciente y entregarlo al Técnico Podólogo, a: Entrega expediente al técnico podólogo	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo
9	Mayo/2013	Se elimina la actividad 21 que decía: Aplicar el medicamento correspondiente a los pies, según se requiera.	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo



Sistema de Gestión  
de la Calidad



1 de 9

<b>Título:</b> Procedimiento para la consulta de medicina general.		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-SA-04	<b>Revisión No:</b> 02	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Febrero del 2009		
<b>Autor:</b> Dr. Francisco Javier Márquez Campos		<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González.
<b>Puesto/firma:</b> Encargado del Área		<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento 

**Objetivo:**

Establecer el procedimiento a seguir por el médico general y los usuarios para la consulta médica general.

**Alcance:**

Aplica para todos los médicos que presten el servicio de consulta médica general y usuarios de este servicio.

**Responsabilidades:**

Los médicos que otorguen consulta médica general y usuarios de este servicio deberán apegarse a este procedimiento.

**Referencias:**

Clave	Nombre
-------	--------

**Formatos:**

Clave	Nombre
S/N	Historia clínica
S/N	Nota de ingreso
F-SA-10	Valoración médica
F-SA-11	Informe de morbilidad
F-SA-13	Informe estadístico
F-SA-14	Notas de evolución

**Definiciones:**

**Auscultación:** procedimiento clínico de la exploración física que consiste en escuchar de manera directa o por medio de instrumentos como el estetoscopio, el área torácica o del abdomen, en busca de los sonidos normales o patológicos producidos por el cuerpo humano.

## Procedimiento

### Usuario

1- Solicitar ficha con el médico.

### Médico General

2- Verificar si hay ficha disponible.

3A- Si no hay ficha disponible. Solicitar al usuario que regrese otro día.

3B- Si hay ficha disponible. Otorgar una al usuario y pedirle que pase con la enfermera.

### Usuario

4- Pasar con la enfermera para pago y toma de signos y esperar su turno.

### Enfermera

5- Realizar somatometría del paciente (peso y talla)

6- Registrar constantes vitales y se elabora nota de enfermería por motivo de consulta

7- Llamar al usuario.

8- Verificar si el usuario es de primera vez o subsecuente.

### Médico General

9A- Si el usuario es de primera vez. Elaborar historia clínica y nota de ingreso.

9B- Si el usuario es subsecuente. Recibir historia clínica de la enfermera.

10- Realizar interrogatorio acerca del motivo por el cual acude a consulta.

11- Revisar al usuario haciéndole la auscultación.

12- Realizar las anotaciones que correspondan en el expediente.

13- Integrar diagnóstico.

14- Informar y explicar el diagnóstico al usuario.



Sistema de Gestión  
de la Calidad



3 de 9

15- Elaborar receta para el usuario.

16- Revisar si se cuenta con el medicamento que requiere el usuario.

17A- Si se cuenta con el medicamento, entregar medicamento al usuario.

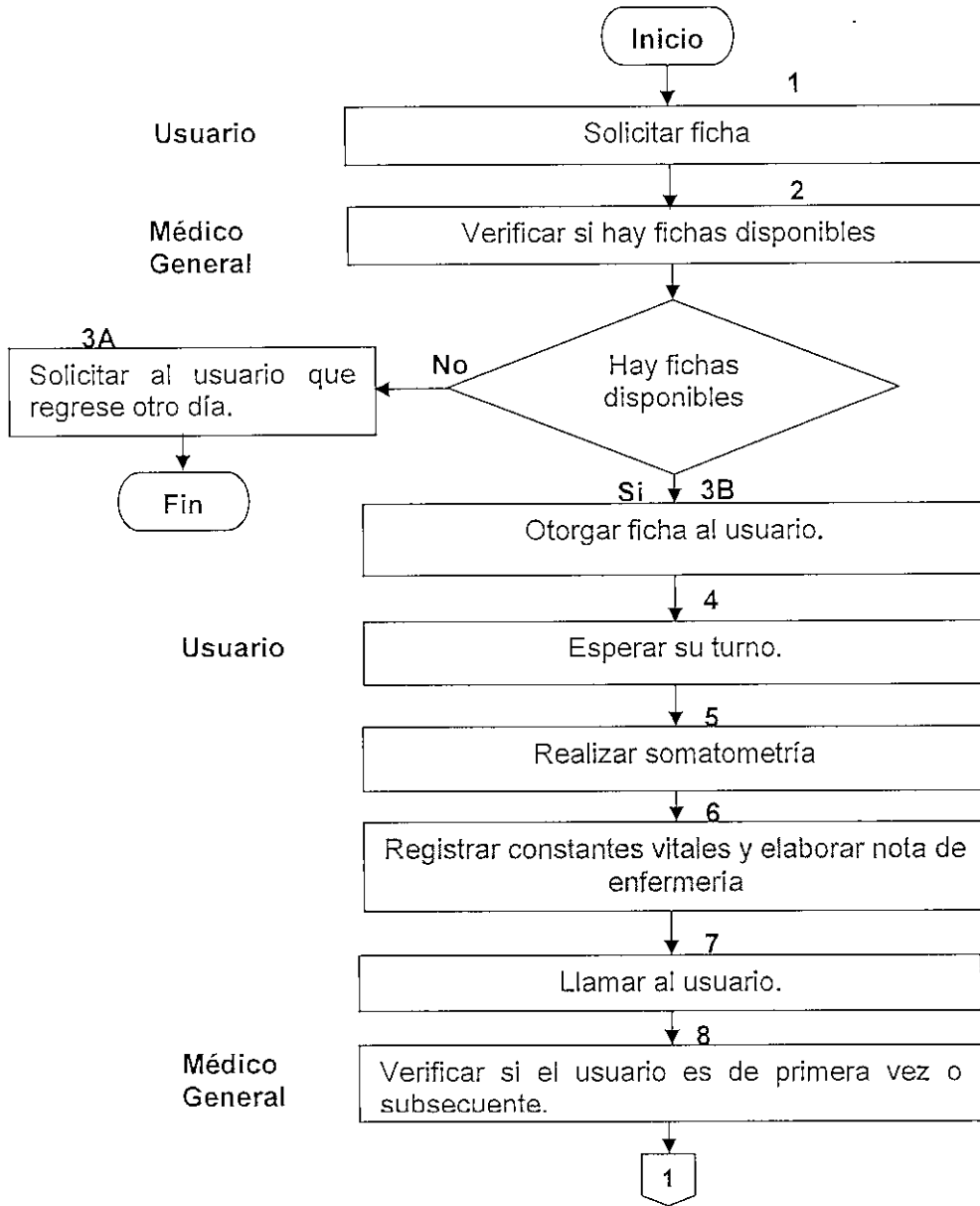
17B- Si no se cuenta con el medicamento, indicar al usuario que lo adquiera.

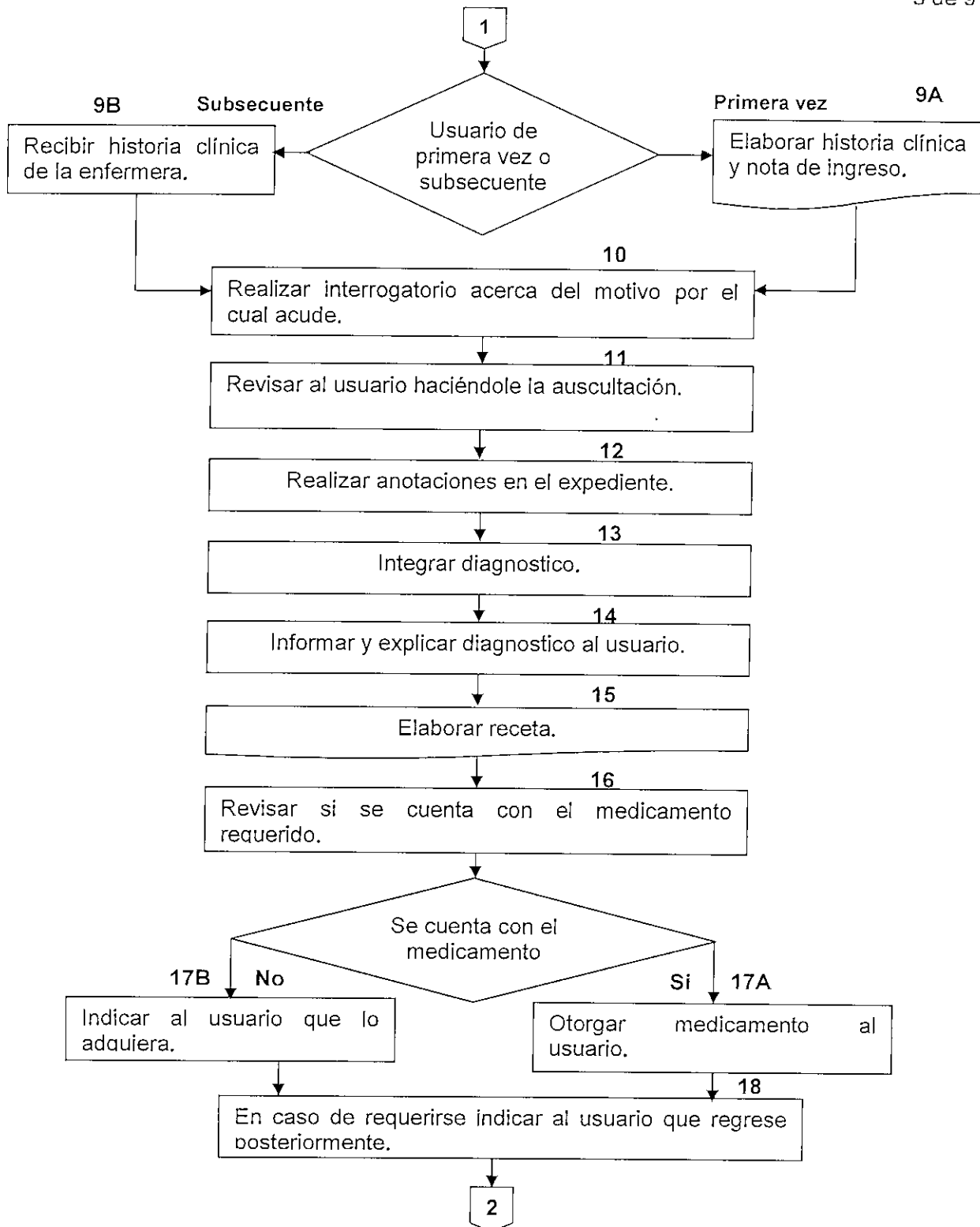
18- En caso de que se requiera indicar al adulto que regrese para una consulta de seguimiento..

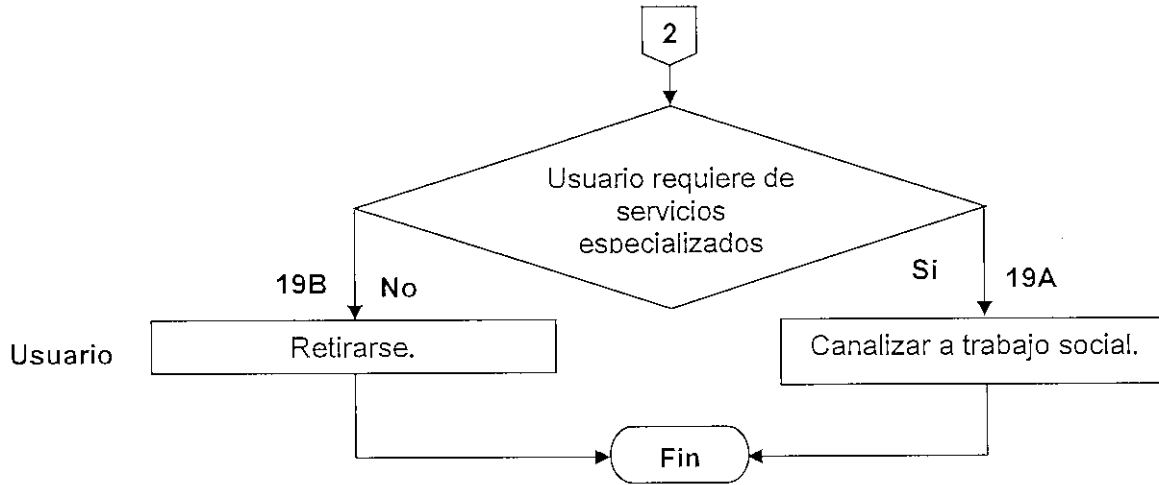
19A- Si el usuario requiere de servicios especializados. Derivar a trabajo social del CEMAM

19B- Entregar el expediente a la enfermera para su archivo

Flujograma











Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Julio/2009	Se amplia la actividad 1 que decía: solicitar ficha, a solicitar ficha con el médico.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
2	Julio/2009	Se amplia la actividad 3B que decía: si hay ficha disponible, otorgar una al usuario a: si hay ficha disponible, otorgar una al usuario y pedirle que pase con la enfermera.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
3	Julio/2009	Cambia la actividad 4 que decía: esperar su turno a: pasar con la enfermera para pago y toma de signos vitales y esperar su turno.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Médico General
4	Julio/2009	Se elimina la actividad 9: que decía colocar guantes estériles.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
5	Julio/2009	Cambia la actividad 9 que decía: realizar las anotaciones que corresponden en el expediente a: revisar al usuario haciéndole la auscultación.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
6	Julio/2009	Cambia la actividad 10 que decía: integrar diagnóstico a: realizar las anotaciones que corresponden en el expediente.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
7	Julio/2009	Cambia la actividad 11 que decía colocar guantes estériles a: integrar diagnóstico	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
8	Julio/2009	Cambia la actividad 12 que decía revisar al usuario haciéndole la auscultación a: informar y explicar el diagnóstico al usuario	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
9	Julio/2009	Cambia la actividad 13 que decía: informar y explicar el diagnóstico al usuario a: elaborar receta para el usuario	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
10	Julio/2009	Cambia la actividad 14 que decía. Elaborar receta para el usuario a: revisar si se cuenta con el medicamento que requiere el usuario.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General
11	Julio/2009	Cambia la actividad 15 que decía: revisar si se cuenta con el medicamento que requiere el usuario a: 15A si se cuenta con el medicamento, entregar el medicamento al	Dr. Francisco Javier Márquez Campos. / Médico General

		usuario, 15B si no se cuenta con el medicamento, indicar al usuario que lo adquiera.		
12	Julio/2009	Cambia la actividad 16A y 16B que decían: 16A si se cuenta con el medicamento, entregar el medicamento al usuario, 16B si no se cuenta con el medicamento, indicar al usuario que lo adquiera	Dr. Francisco Javier Campos. / Médico General	Márquez
13	Julio/2009	Cambia la actividad 17 que decía: en caso de que se requiera indicar al adulto que regrese posteriormente a: si se requiere de estudios de laboratorio, elaborar la orden correspondiente y entregarla al usuario.	Dr. Francisco Javier Campos. / Médico General	Márquez
14	Julio/2009	Cambia la actividad 18 que decía: si se requiere de estudios de laboratorio, elaborar la orden correspondiente y entregarla al adulto, a: preguntar al usuario si tiene IMSS, ISSSTE, SEDENA u otro servicio médico. En caso de ser afirmativo, sugerirle que se realice los estudios en la institución correspondiente.	Dr. Francisco Javier Campos. / Médico General	Márquez
15	Julio/2009	Cambia la actividad 19 decía: preguntar al usuario si tiene IMSS, ISSSTE, SEDENA u otro servicio médico. En caso de ser afirmativo, sugerirle que se realice los estudios en la institución correspondiente, a: si el usuario requiere servicios especializados, derivar a trabajo social del CEMAM.	Dr. Francisco Javier Campos. / Médico General	Márquez
16	Julio/2009	Cambia la actividad 20A y 20B que decían: 20A si el usuario requiere servicios especializados, derivar a trabajo social del CEMAM, 20B retirarse a: entregar el expediente a la enfermera para su archivo.	Dr. Francisco Javier Campos. / Médico General	Márquez
17	Julio/2009	Se elimina la actividad 21 que decía: entregar el expediente a la enfermera para su archivo.	Dr. Francisco Javier Campos. / Médico General	Márquez
	Mayo/2013	Se agregan las actividades 5 y 6	Dr. Francisco Javier Campos. / Médico General	Márquez
	Mayo/2013	Se eliminan las actividades 17 y 18 que decían: 17- Si se requiere de estudios de laboratorio. Elaborar la orden	Dr. Francisco Javier Campos. / Médico General	Márquez

		<p>correspondiente y entregarla al adulto. 18- Preguntar al adulto que si tiene IMSS, ISSSTE o SEDENA u otro servicio médico. En caso de ser así sugerirle que se realice los estudios en la institución correspondiente.</p>	
--	--	---	--

	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	 Centro Metropolitano del Adulto Mayor
---	---	---

1 de 4

<b>Título:</b> Procedimiento para la consulta por urgencias.		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-SA-05	<b>Revisión No:</b> 02	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Febrero 2009		
<b>Autor:</b> Dr. Francisco Javier Márquez Campos	<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González.	
<b>Puesto/firma:</b> Encargado del Área	<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento	

**Objetivo:**

Establecer el procedimiento a seguir por el medico y los usuarios para la consulta por urgencias.

**Alcance:**

Aplica para todos los médicos que presten el servicio de consulta por urgencias y usuarios de este servicio.

**Responsabilidades:**

Los médicos que otorguen consulta de urgencias y usuarios de este servicio deberán apegarse a este procedimiento.

**Referencias:**

Clave	Nombre
Nom-168-SSA1-1998	Expediente clínico

**Formatos:**

Clave	Nombre
S/N	Historia clínica

**Definiciones:**

**Primeros auxilios:** medidas o actuaciones que realiza el auxiliador, en el lugar donde ha ocurrido el accidente.

### Procedimiento

#### Usuario

1- Acudir al consultorio o el medico acude a donde se encuentra el usuario.

#### Enfermera

2- Apoyar al médico cuando se requiera dentro de la institución

#### Medico General

3- Revisar estado general del paciente.

4. Otorgar los primeros auxilios.

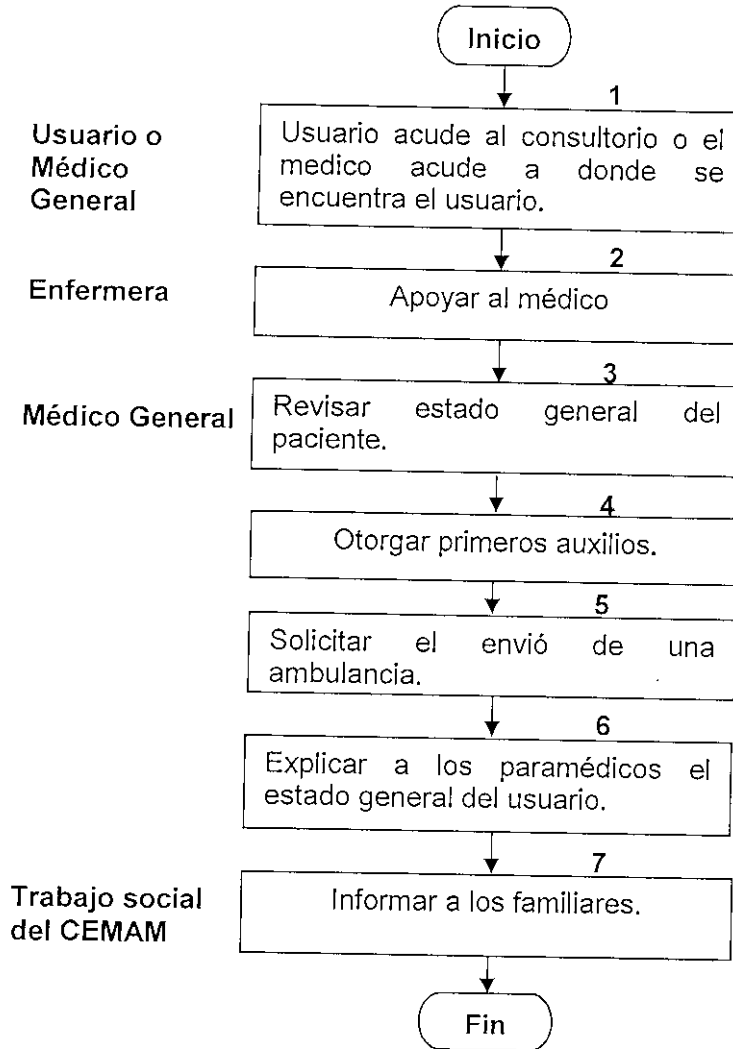
5. Solicitar el envío de una ambulancia.

6- Al llegar la ambulancia. Informar a los paramédicos sobre el estado general del usuario.

#### Trabajo social del CEMAM

7- Informar a los familiares de los usuarios de lo sucedido, o hace investigación del caso.

Flujograma



Hoja de registro de cambios



Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Mayo/2013	Se agrega la actividad 2	Dr. Francisco Javier Márquez Campos/ encargado del Área



Sistema de Gestión  
de la Calidad



1 de 4

<b>Título:</b> Procedimiento para la aplicación de inyecciones.		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-SA-06	<b>Revisión No:</b> 02	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Febrero del 2009		
<b>Autor:</b> Dr. Francisco Javier Márquez Campos.		<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Encargado del Área 	<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento 	

**Objetivo:**

Establecer el procedimiento para la aplicación de inyecciones a los usuarios.

**Alcance:**

Este procedimiento aplica para el personal del CEMAM que aplica inyecciones a los usuarios.

**Responsabilidades:**

Todo el personal del CEMAM que brinde el servicio de aplicación de inyecciones así como los usuarios deberán apegarse a este procedimiento.

**Referencias:**

Clave	Nombre
-------	--------

**Formatos:**

Clave	Nombre
F-AI-01	Registro de servicios médicos

**Definiciones:**



### Procedimiento

Usuario

1- Solicitar a la enfermera que le apliquen una inyección.

**Médico y/o enfermera**

2- Solicitar receta médica y verificar fecha, medicamento, dosis, vía, y horario

3A- Si el paciente no cuenta con receta médica. Informarle que no se le podrá aplicar inyección.

3B- Si el paciente cuenta con receta médica. Se aplicará la inyección según la técnica

4. Preguntar si el paciente es alérgico algún medicamento

5. Realizar asepsia y antisepsia

6- Preguntar al paciente si presenta algún malestar al aplicar el medicamento

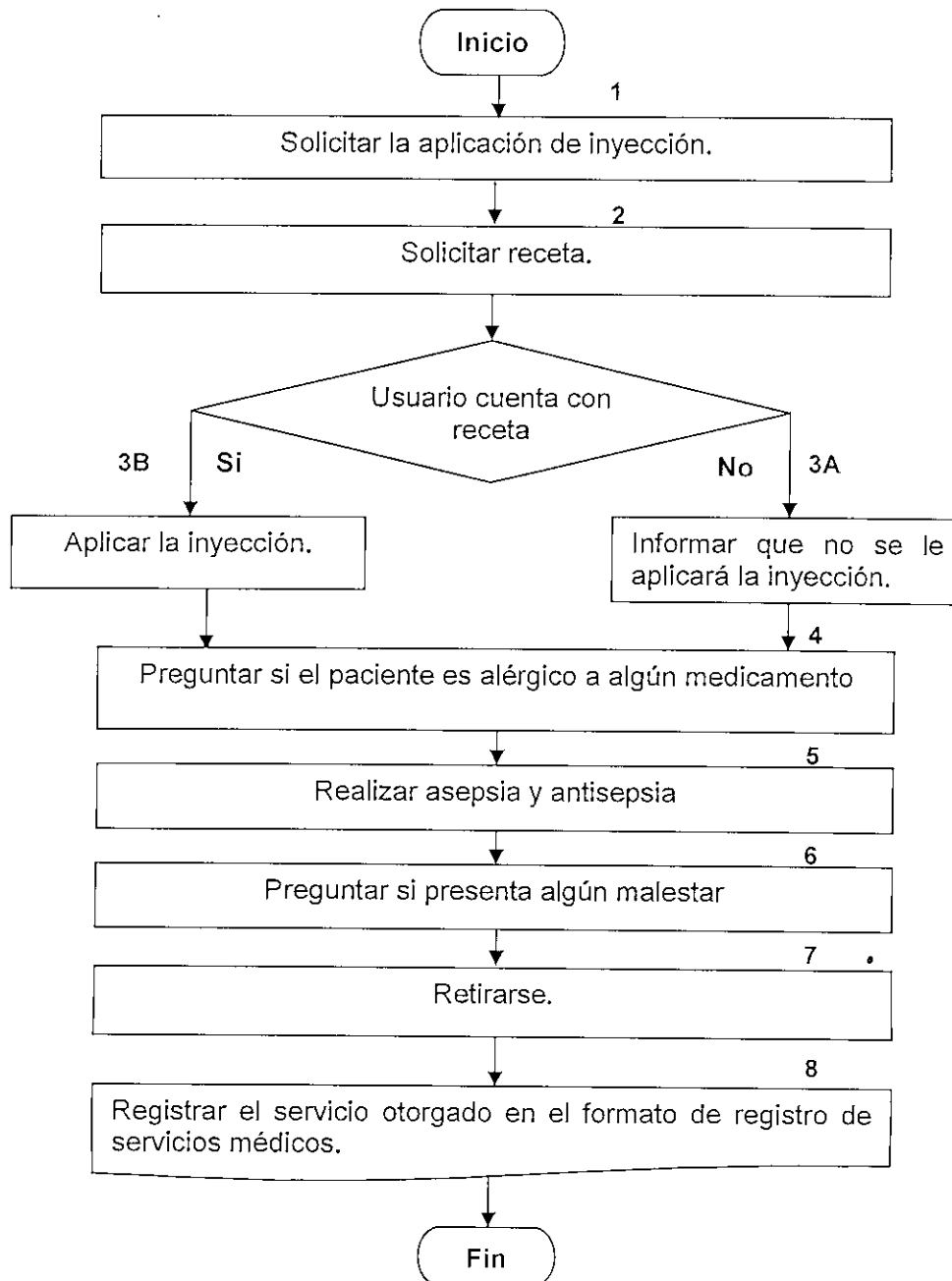
Usuario

7- Retirarse

**Personal del CEMAM**



8- Registrar el servicio otorgado en el formato de registro de servicios médicos.

Flujograma



Hoja de registro de cambios

Numero	Fecha	Descripción	Responsable
1	Marzo/2013	Cambia el responsable de realizar las actividades de la 2 a la 6 de personal del CEMAM a médico y/o enfermera.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos/ Encargado del área
2	Marzo/2013	Se amplía la actividad 2 que decía: Solicitar receta médica, a: Solicitar receta médica y verificar fecha, medicamento, dosis, vía, y horario.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos/ Encargado del área
3	Marzo/2013	Se amplía la actividad 3B que decía: Si el paciente cuenta con receta médica, a: Si el paciente cuenta con receta médica. Se aplicará la inyección según la técnica	Dr. Francisco Javier Márquez Campos/ Encargado del área
4	Marzo/2013	Se agregan las actividades 4,5 y 6	Dr. Francisco Javier Márquez Campos/ Encargado del área

<b>Título</b> Procedimiento para el cobro de cuotas de recuperación por el servicio de consulta médica general.		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-SA-08	<b>Revisión No:</b> 01	<b>Fecha de última revisión:</b> Julio 2009
<b>Fecha de publicación:</b> Febrero del 2009		
<b>Autor:</b> Dr. Francisco Javier Márquez Campos		<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Encargado del Área		<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento 

**Objetivo**

Establecer el procedimiento para el cobro de las cuotas de recuperación por el servicio de consulta medica general.

**Alcance**

Este procedimiento aplica a todo el personal del CEMAM que cobre cuotas de recuperación por el servicio de consulta médica general.

**Responsabilidad**

Todo el personal del CEMAM que cobre cuotas de recuperación por el servicio de consulta médica general deberá apegarse a este procedimiento.

**Referencias**

<b>Clave</b>	<b>Nombre</b>
--------------	---------------

**Formatos**

<b>Clave</b>	<b>Nombre</b>
F-SA-01	Registro de servicios médicos
F-SA-12	Entrega de recibos del área médica
F-AD-06	Formato de servicios médicos, odontológicos y terapia

**Definiciones:**

**Dextrostix:** Prueba que se realiza para determinar la cantidad de glucosa en la sangre.

**T/A:** Tensión arterial es la presión que ejerce la sangre contra la pared de las arterias

### Procedimiento

#### Usuario

1- Solicitar consulta de manera personal con la enfermera.

#### Enfermera

2- Preguntar el nombre completo y fecha de nacimiento al usuario.

3- Preguntar si es la primera vez que acude a consulta o es subsecuente.

4A- Si el usuario es subsecuente, localizar expediente y realizar toma de T/A y dextrostix.

4B- Si es de primera vez, realizar el examen de dextrostix y/o T/A.

5- Entregar expediente al médico general.

6- Anotar el nombre del usuario en el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia (F-AD-06).

7- Elaborar el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia para cobro de dextrostix y anotar el resultado del mismo y de la toma de T/A.

8- Cobrar el examen de dextrostix.

9- Otorgar el original del formato de servicios médicos, odontológicos y terapia al usuario.

10- Llenar el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia correspondiente para el pago de consulta médica.

11- Cobrar la cuota de recuperación por concepto de consulta médica y anotar si es de primera vez.

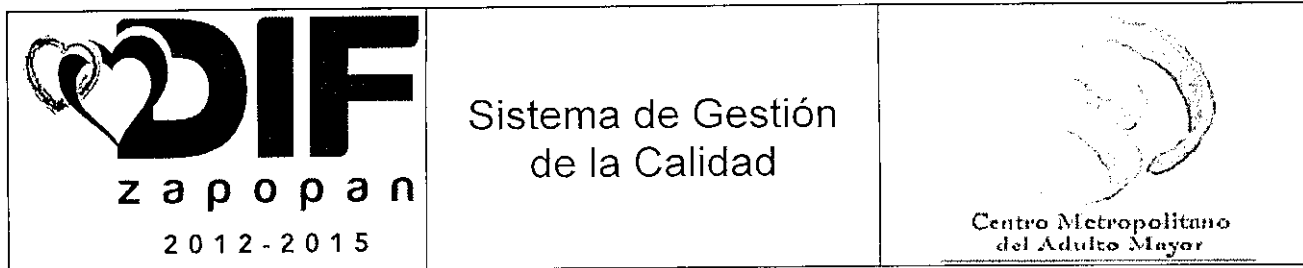
12- Otorgar el original del formato de servicios médicos, odontológicos y terapia al usuario.

#### Usuario

13- Esperar su turno.

#### Enfermera

14- Llenar el formato de registro de servicios médicos (F-SA-01).



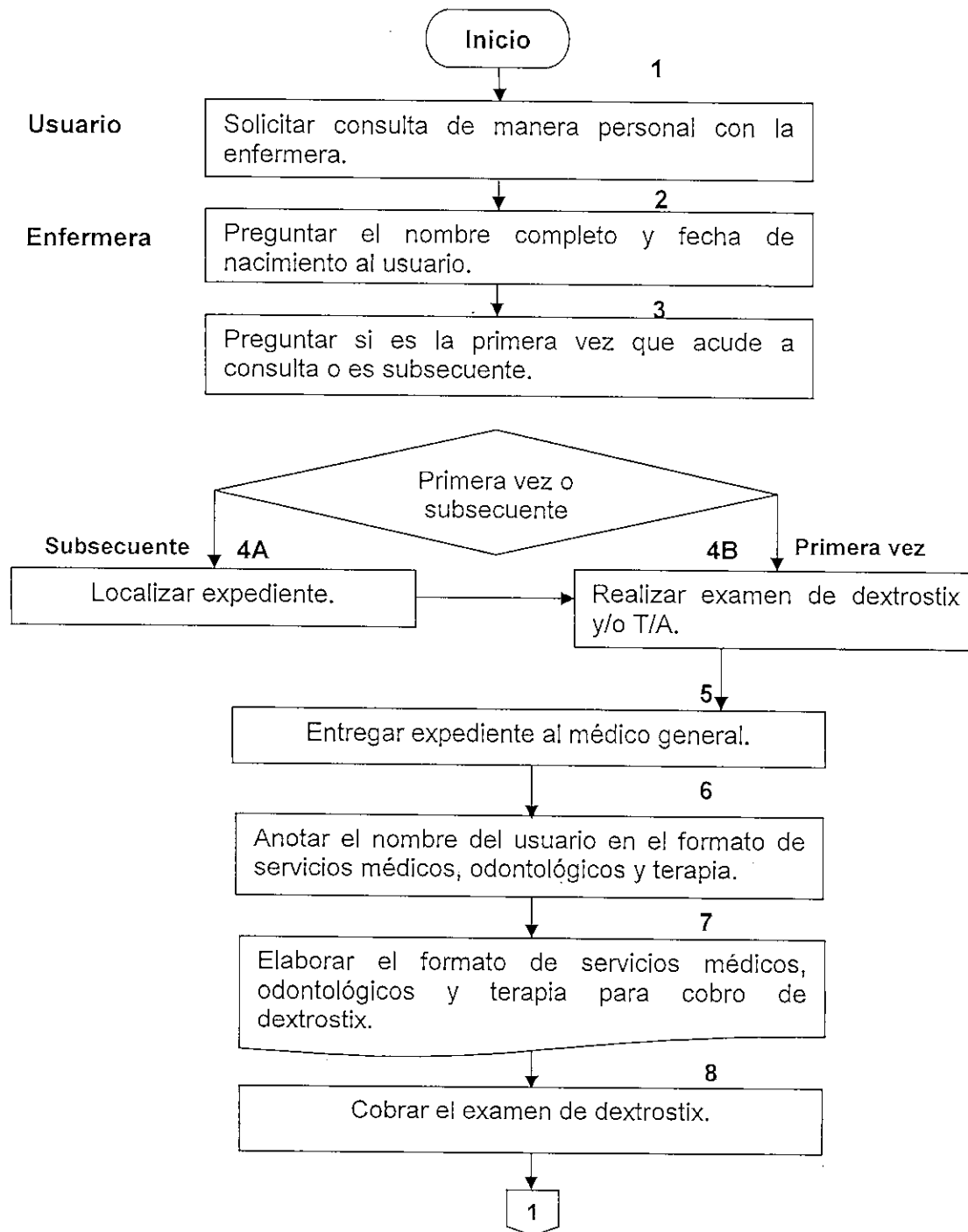
3 de 8

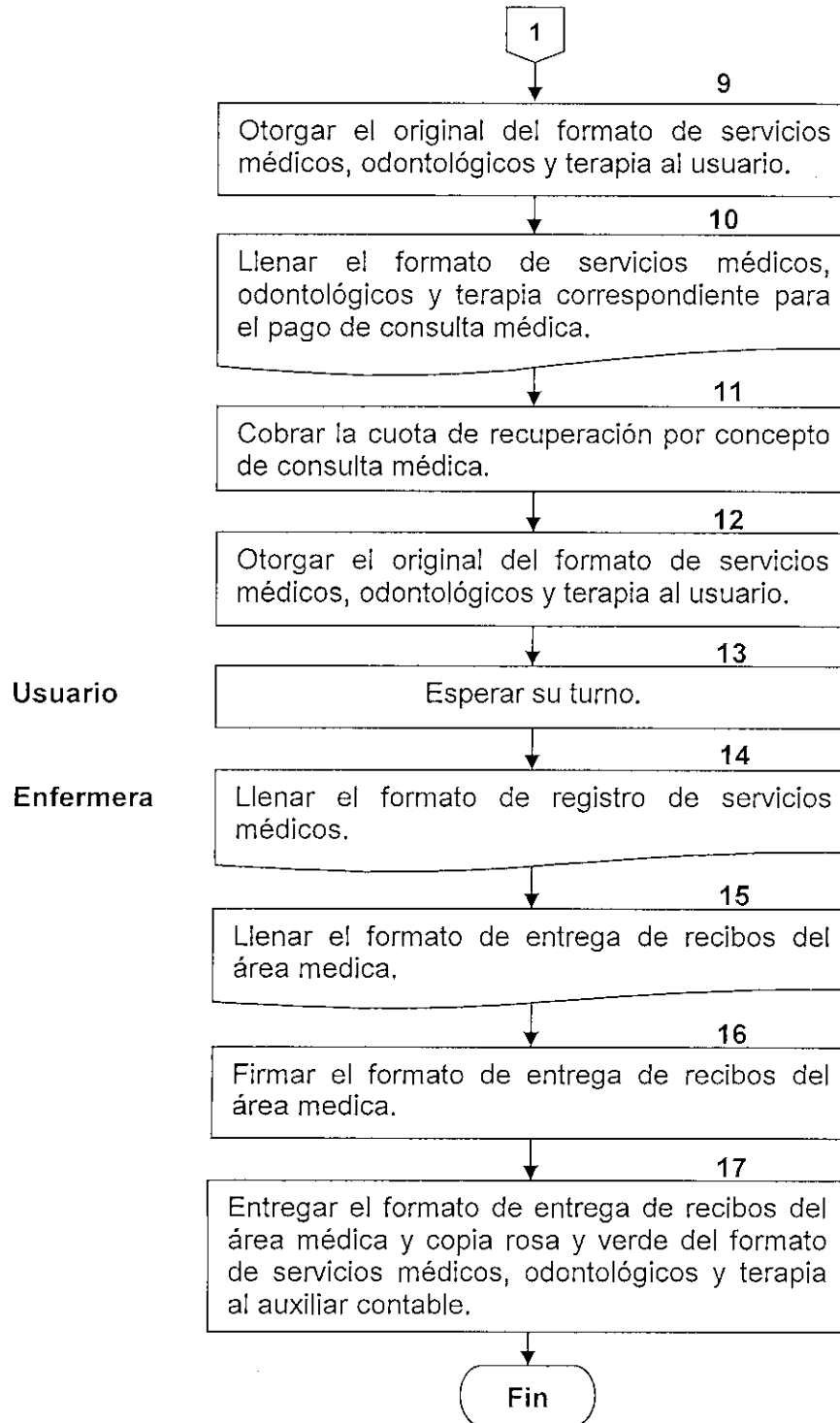
15- Llenar el formato de entrega de recibos del área médica (F-SA-12) anotando el número de folio por cada uno de los servicios y la cantidad de lo recuperado por el cobro de cuotas de recuperación.

16- Firmar el formato de entrega de recibos del área médica.

17- Entregar el formato de entrega de recibos del área médica y copia rosa y verde del formato de servicios médicos, odontológicos y terapia al auxiliar contable.

Flujograma







Hoja de registro de cambios

Numero	Fecha	Descripción	Responsable
1	Julio/09	Cambia la clave de los formatos de F-AI-01 a F-SA-0 del registro de servicios médicos y de F-CC-04 a F-SA-12 entrega de recibos del área médica, asimismo se agrega el formato	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado.
2	Julio/09	Cambia la actividad 1 que decía solicitar consulta a solicitar consulta de manera personal con la enfermera.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado.
3	Julio/09	Cambia la actividad 2 que decía preguntar si es la primera vez que acude a consulta o es subsecuente a preguntar el nombre completo y fecha de nacimiento al usuario.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado.
4	Julio/09	Cambia la actividad 3 que decía: realizar anotación en el recibo de ingresos si el usuario es o no subsecuente a preguntar si es la primera vez que acude o es subsecuente.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado.
5	Julio/09	Cambia la actividad 4 que decía si el usuario es subsecuente, localizar el expediente y si es por primera vez proceder al paso 6 cambia a 4A y 4B.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado.
6	Julio/09	La actividad 6 decía realizar el examen de dextrostix y/o T/A, en su caso, cambia a: anotar el nombre del usuario en el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia (F-AD-06).	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado.
		Cambia la actividad 7 que decía llenar el recibo de ingresos con los	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de

7	Julio/09	datos correspondientes a: Elaborar el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia para cobro de dextrostix y anotar el resultado del mismo y de la toma de T/A.	Salud y Autocuidado.
8	Julio/09	La actividad 8 decía cobrar la cuota de recuperación correspondiente cambia a cobrar el examen de dextrostix.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado.
9	Julio/09	La actividad 9 decía: anotar resultados en el recibo de ingresos del usuario cambia a: otorgar el original del formato de servicios médicos, odontológicos y terapia al usuario.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado.
10	Julio/09	La actividad 10 decía: otorgar el original del recibo de ingresos al usuario cambia a: llenar el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia correspondiente para el pago de consulta médica	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado.
11	Julio/09	La actividad 11 decía: esperar su turno cambia a: cobrar la cuota de recuperación por concepto de consulta médica y anotar si es de primera vez.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado.
12	Julio/09	La actividad 12 decía: Llenar el formato de registro de servicios médicos (F-AI-01), cambia a: otorgar el original del formato de servicios médicos, odontológicos y terapia al usuario.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado.
13	Julio/09	La actividad 13 decía: Llenar el formato de entrega de recibos del área médica (F-CC-04) anotando el número de folio por cada uno de los servicios y la cantidad de lo	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado.

14	Julio/09	<p>recaudada por el cobro de cuotas de recuperación, cambia a: esperar su turno.</p> <p>La actividad 14 decía: firmar el formato de entrega de recibos del área médica, cambia a: Llenar el formato de registro de servicios médicos.</p>	<p>Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado.</p>
15	Julio/09	<p>La actividad 15 decía: Entregar el formato de entrega de recibos del área médica al auxiliar contable, cambia a: Llenar el formato de entrega de recibos del área médica (F-SA-12) anotando el número de folio por cada uno de los servicios y la cantidad de lo recuperado por el cobro de cuotas de recuperación.</p>	<p>Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado.</p>
16	Julio/09	<p>Se agregan las actividades 16 y 17.</p>	<p>Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado.</p>



Sistema de Gestión  
de la Calidad

Centro Metropolitano  
del Adulto Mayor

1 de 8

**Título:** Procedimiento para el cobro de cuotas de recuperación por el servicio de consulta podológica.

**Clave:** P-DZ-AM-SA-09

**Revisión No:** 02

**Fecha de última revisión:** Mayo 2013

**Fecha de publicación:** Febrero del 2009.

**Autor:** Dr. Francisco Javier Márquez Campos.

**Reviso y autorizó:** Mtra. María Guadalupe Díaz González

**Puesto/firma:** Encargado del Área

**Puesto/firma:** Jefa de Departamento

### Objetivo

Establecer el procedimiento para el cobro de cuotas de recuperación por el servicio de consulta podológica.

### Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal del CEMAM que realice el cobro de cuotas de recuperación por el servicio de consulta podológica.

### Responsabilidad

Aplica a todos el personal del CEMAM que cobra cuotas de recuperación por el servicio de consulta podológica.

### Referencias

**Clave**

**Nombre**

### Formatos

**Clave**

**Nombre**

F-SA-01

Registro de servicios médicos

F-SA-12

Entrega de recibos del área médica

F-AD-06

Formato de servicios médicos, odontológicos y terapia

### Definiciones

**Dextrostix:** Prueba que se realiza para determinar la cantidad de glucosa en la sangre capilar o periférica

## Procedimiento

### Auxiliar Administrativo



- 1- Entregar ficha a los usuarios por orden de llegada.
- 2- Cobrar la cuota correspondiente.
- 3- Enviar al usuario con la enfermera para que se le realice el examen de dextrostis y presión arterial

### Enfermera

- 4- Nombrar a los usuarios por número de ficha.
- 5- Recoger ficha al usuario y gafete
- 6- Preguntar al usuario si padece diabetes e hipertensión
- 7- Anotar el nombre del usuario en el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia y en el formato de registro de servicios médicos (F-SA-01).
- 8- Realizar examen de dextrostix y toma de presión arterial
- 9A- Si el resultado de la toma de glucosa al paciente es mayor de 125 mg/dl o más en ayuno, o post prandial hasta 140mg/dl Informar al usuario que no puede ser atendido y se solicita regrese otro día.
- 9B- Realizar nota de enfermería
- 10- Anotar el resultado del examen de dextrostix en el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia.
- 11- Preguntar al usuario si es de primera vez o subsecuente.
- 12- Si es subsecuente, buscar el expediente para entregarlo al técnico podólogo.
- 13- Otorgar el original del formato de servicios médicos, odontológicos y terapia al usuario y pedirle que espere su turno.

### Usuario

- 14- Esperar su turno.

 <p><b>DIF</b> zapopan 2012-2015</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	 <p>Centro Metropolitano del Adulto Mayor</p>
---	---	--

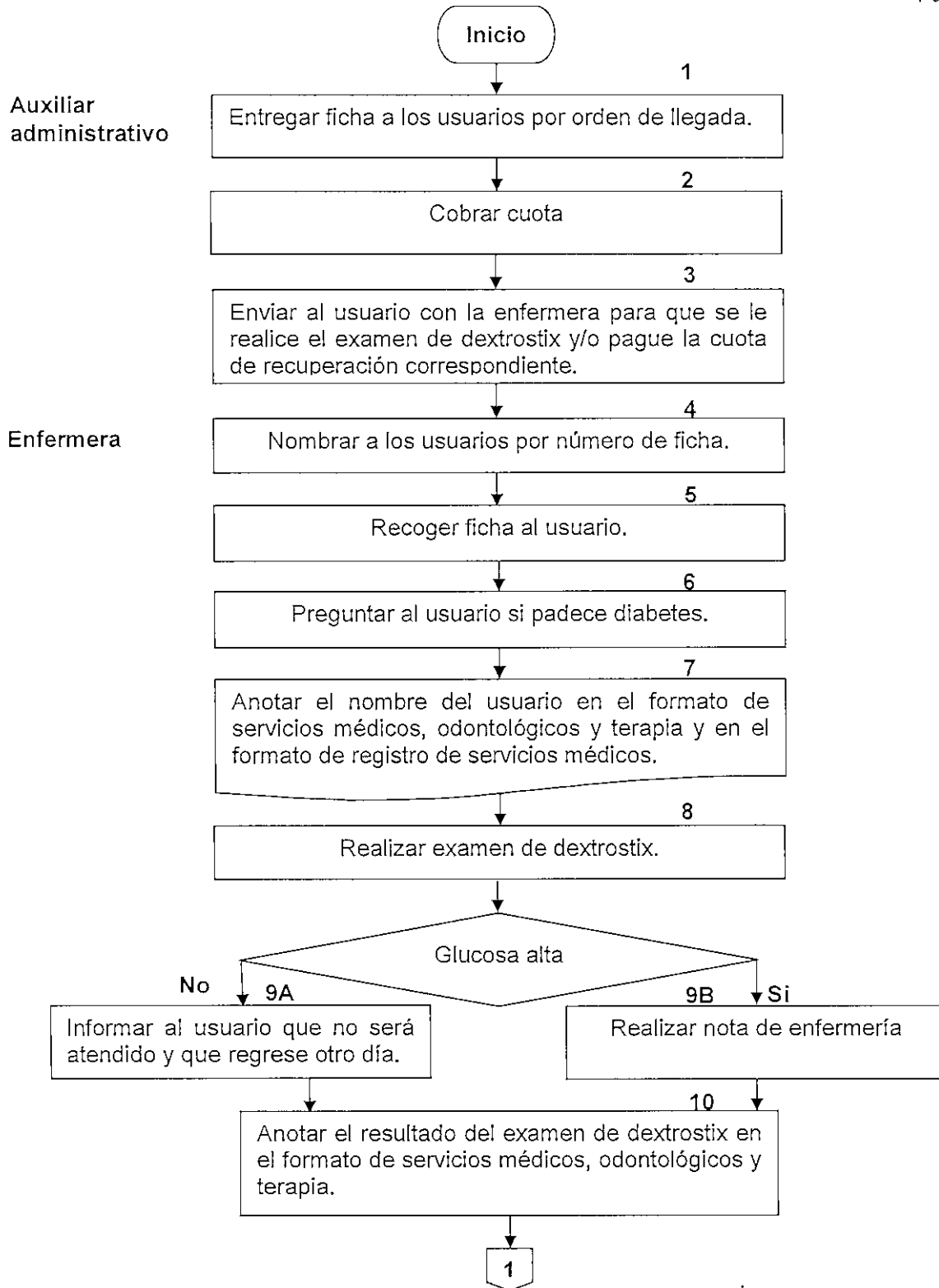
3 de 8

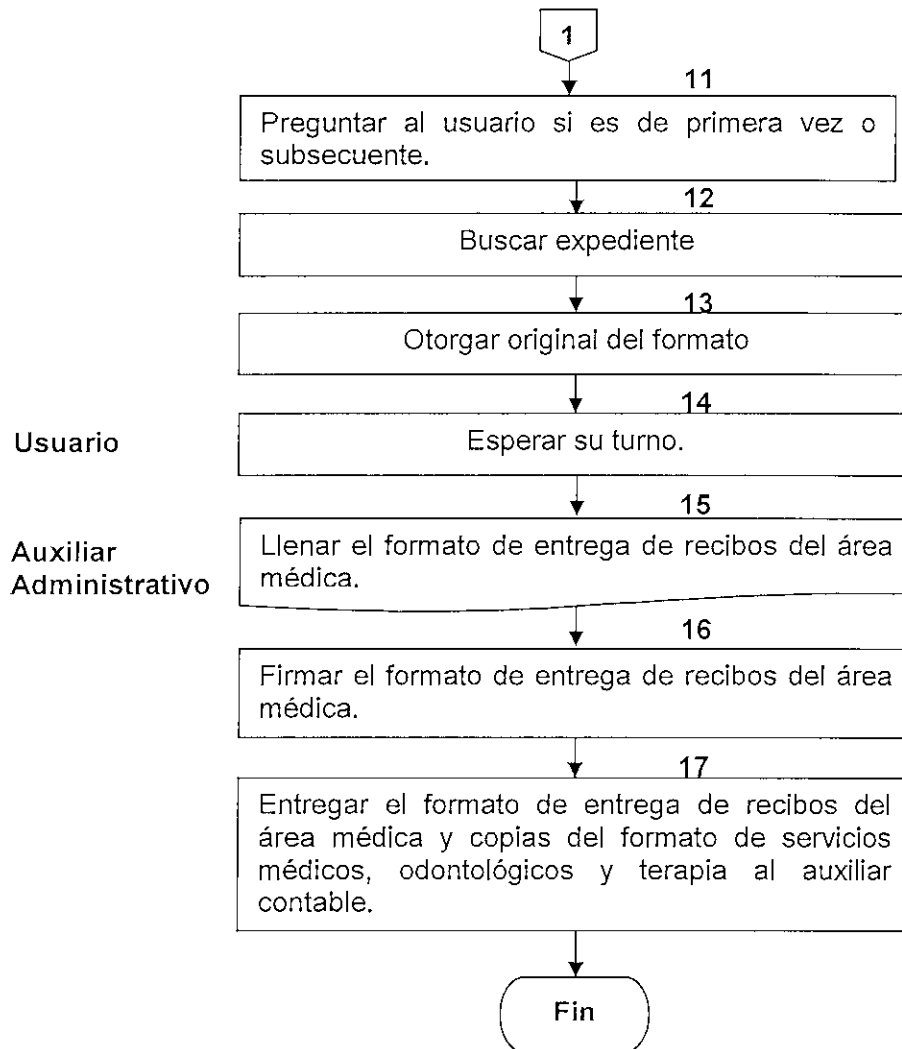
#### Auxiliar Administrativo

15- Llenar el formato de entrega de recibos del área médica (F-SA-12) anotando el número de folio por cada uno de los servicios y la cantidad de lo recaudado por el cobro de cuotas de recuperación.

16- Firmar el formato de entrega de recibos del área médica.

17- Entregar el formato de entrega de recibos del área médica y copia rosa y verde del formato de servicios médicos, odontológicos y terapia al auxiliar contable.









Hoja de registro de cambios



Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Julio/09	Cambia la actividad 1 que decía: nombrar a los usuarios por número de ficha cambia a: entregar ficha a los usuarios por orden de llegada.	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo.
2	Julio/09	Cambia la actividad 2 que decía: preguntar al paciente si padece de diabetes, cambia a: enviar al usuario con la enfermera para que se le realice el examen de dextrostix y/o pague la cuota de recuperación correspondiente.	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo.
3	Julio/09	Cambia la actividad 3 que decía: si el paciente no padece de diabetes, se procede al paso 5B, pero si el paciente padece de diabetes, se le hace el examen de dextrostix, cambia a: nombrar a los usuarios por número de ficha.	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo.
4	Julio/09	Cambia la actividad 4 que decía: cobrar el examen de dextrostix, cambia a: recoger ficha al usuario.	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo.
5	Julio/09	Cambia la actividad 5A y 5B que decían: 5A-si el resultado de la glucosa es alto. Informar al paciente que no puede ser atendido y se solicita regrese otro día, 5B-si el resultado de la glucosa no es alto. Cobrar la cuota de recuperación correspondiente, cambia a preguntar al usuario si padece diabetes.	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo.

6	Julio/09	Cambia la actividad 6 que decía: llenar el recibo de ingresos correspondiente cambia a: preguntar el nombre completo al usuario.	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo.
7	Julio/09	Cambia la actividad 7 que decía: esperar su turno, anotar el nombre del usuario en el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia y en el formato de registro de servicios médicos (F-SA-01).	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo.
8	Julio/09	Cambia la actividad 8 que decía: esperar su turno, cambia a: realizar examen de dextrostix.	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo.
9	Julio/09	Cambia la actividad 9 que decía: Llenar el formato de registro de servicios médicos (F-AI-01), cambia a: elaborar el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia para cobro de dextrostix.	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo.
10	Julio/09	Cambia la actividad 10 que decía: llenar el formato de entrega de recibos del área médica (F-ER-01) anotando el número de folio por cada uno de los servicios y la cantidad de lo recaudado por el cobro de cuotas de recuperación, cambia a: Cobrar el examen de dextrostix.	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo.
11	Julio/09	Cambia la actividad 11 que decía: firmar el formato de entrega de recibos del área médica, cambia a: 11A- Si el resultado de la toma de glucosa es de 151 mg o más en ayuno, Informar al usuario que no puede ser atendido y se solicita regrese otro día, 11B- Si el resultado de la glucosa es de 70 a 150 mg en ayuno, elaborar el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia.	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo.

12	Julio/09	Cambia la actividad 12 que decía: entregar el formato de entrega de recibos del área médica y copia rosa y verde de recibos de ingresos al auxiliar contable cambia a: cobrar cuota de recuperación.	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo.
13	Julio/09	Se agregan las actividades 13, 14, 15A, 15B, 16, 17, 18, 19 y 20.	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo.
14	Mayo/2013	Se elimina la actividad 6, 9, 10, 11B, 12 y 15A que decía: 6-Preguntar el nombre completo al usuario, 9-Elaborar el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia para cobro de dextrostix, 10- Cobrar el examen de dextrostix. 11B- Si el resultado de la glucosa es de 70 a 150 mg en ayuno, elaborar el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia, 12- Cobrar cuota de recuperación y 15A- Si es de primera vez, hacer la anotación en el formato de servicios médicos, odontológicos y terapia.	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo
15	Mayo/2013	Se agregan las actividades 2 y 9B.	T.P. Humberto Ramírez Mora / Técnico Podólogo

 <p><b>DIF</b> zapopan 2012-2015</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	 <p>Centro Metropolitano del Adulto Mayor</p>
---	---	--

1 de 4

<b>Título:</b> Procedimiento para el cobro de las cuotas de recuperación a los usuarios del servicio de consulta psicológica.		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-SA-10	<b>Revisión No:</b> 02	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Febrero del 2009		
<b>Autor:</b> Dr. Francisco Javier Márquez Campos	<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González.	
<b>Puesto/firma:</b> Encargada del Área. 	<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento 	

**Objetivo:**

Establecer el procedimiento para el cobro de la consulta psicológica.

**Alcance:**

Este procedimiento aplica a todo el personal del Área médica que cobra las cuotas de recuperación por el servicio de consulta psicológica.

**Responsabilidad:**

Todo el personal del Área médica que cobre cuotas de recuperación por el servicio de consulta psicológica se deberá apegar a este procedimiento.

**Referencias:**

Clave	Nombre
-------	--------

**Formatos:**

Clave	Nombre
F-AI-01	Registro de servicios médicos
F-CC-04	Entrega de recibos del área médica

**Definiciones:**

### Procedimiento

#### Usuario

1- Solicitar cobro de consulta.

#### Auxiliar Administrativo

2- Preguntar si tiene cita.

3A- Si el paciente no tiene cita. Pedir que pase con el psicólogo a solicitar cita.

3B- Si el paciente tiene cita. Llenar el recibo de ingresos correspondiente y solicitar su gafete

4- Cobrar la cuota de recuperación correspondiente.

5- Otorgar el original del recibo de ingresos al usuario.

6- Pedir al usuario que pase con la enfermera

7- Entregar el formato de entrega de recibos del área médica (F-CC-04) anotando el número de folio por cada uno de los servicios y la cantidad de lo recaudado por el cobro de cuotas de recuperación al cual anexa las copias rosa y verde de los recibos de ingreso.

8- Firmar el formato de entrega de recibos del área médica.

9- Entregar el formato de entrega de recibos del área médica al auxiliar contable.

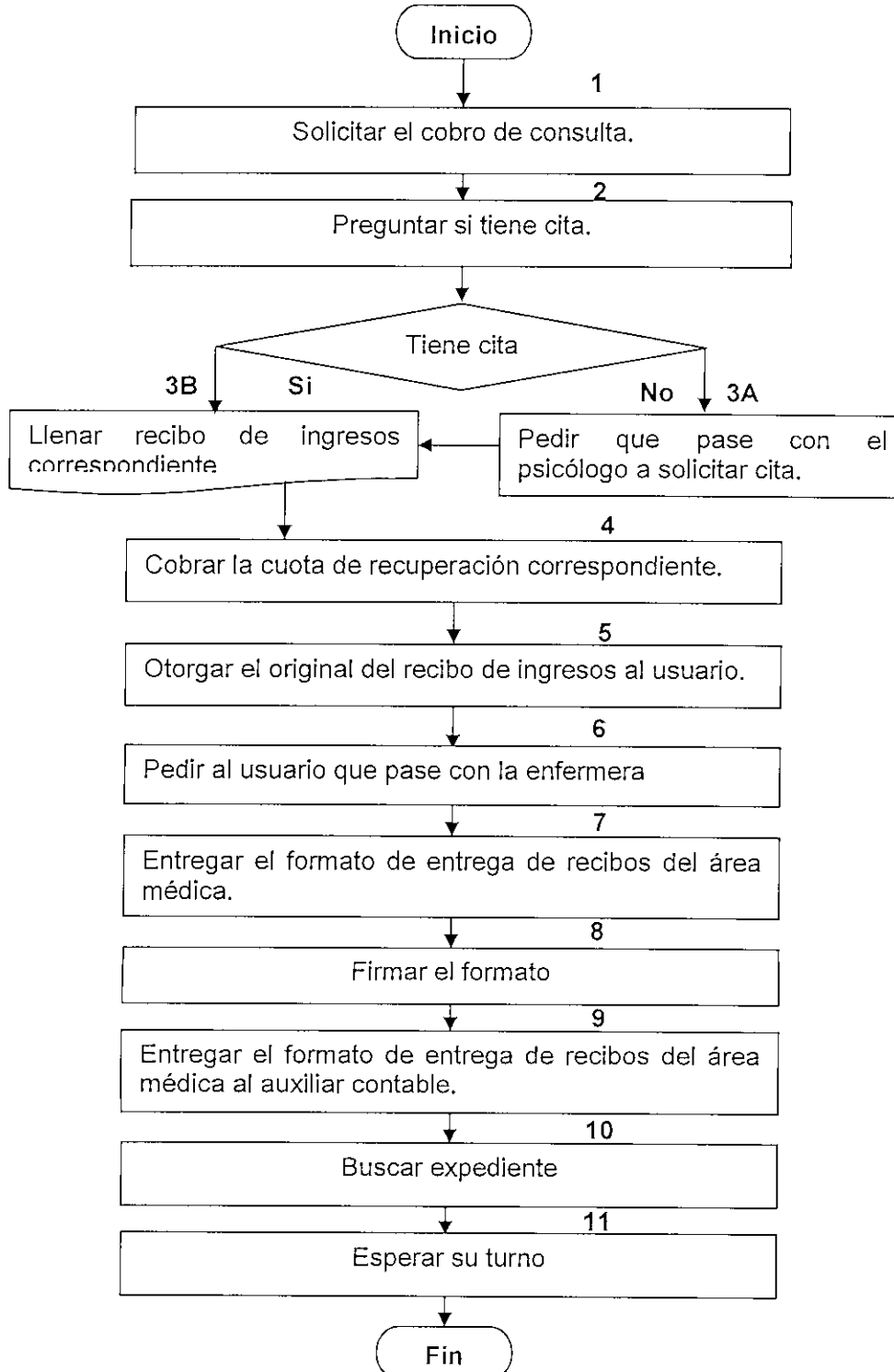
#### Enfermera

10. Buscar expediente del usuario y se entrega al psicólogo

#### Usuario

11- Esperar su turno.


Diagrama de flujo



Hoja de registro de cambios

4 de 4

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Mayo/2013	Se agregan las actividades de la 6 a la 10	Dr. Francisco Javier Márquez Campos/ Encargado del área
2	Mayo/2013	Cambia el responsable de realizar las actividades de la 2 a la 10 que era la enfermera al auxiliar administrativo.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos/ Encargado del área
3	Mayo/2013	Se elimina la actividad 11 que decía: Llenar el formato de registro de servicios médicos (F-AI-01).	Dr. Francisco Javier Márquez Campos/ Encargado del área

	<p style="text-align: center;">Sistema de Gestión de la Calidad</p>	 <p style="text-align: center;">Centro Metropolitano del Adulto Mayor</p>
---	---	--

1 de 4

<b>Título</b> Procedimiento para cobrar consulta de homeopatía		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-SA-11	<b>Revisión No:</b> 02	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Febrero del 2009		
<b>Autor:</b> Dr. Francisco Javier Márquez Campos	<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González	
<b>Puesto/firma:</b> Encargado del Área	<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento	

**Objetivo:**

Establecer el procedimiento para el cobro de cuotas de recuperación por el servicio de consulta de homeopatía.

**Alcance:**

Este procedimiento aplica a todo el personal que cobre cuotas de recuperación a los usuarios del servicio de homeopatía.

**Responsabilidad:**

Aplica a todo el personal del Área Médica que cobre cuotas de recuperación por el servicio de consulta homeopática.

**Referencias:**

<b>Clave</b>	<b>Nombre</b>
--------------	---------------



**Formatos:**

<b>Clave</b>	<b>Nombre</b>
F-AI-01	Registro de servicios médicos
F-CC-04	Entrega de recibos del área médica

**Definiciones:**

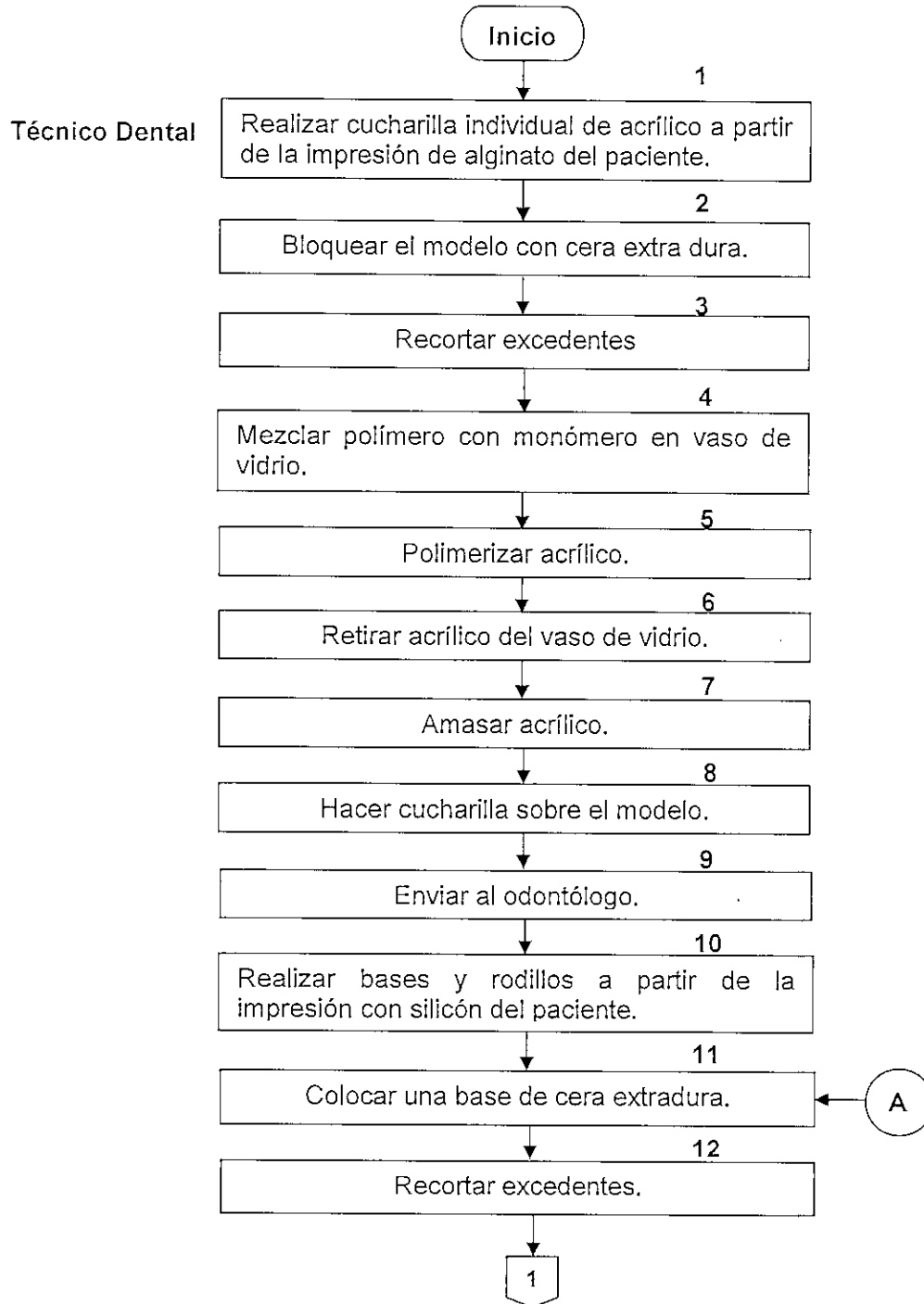
**Destroxtis:** Prueba que se realiza para determinar la cantidad de glucosa en la sangre.

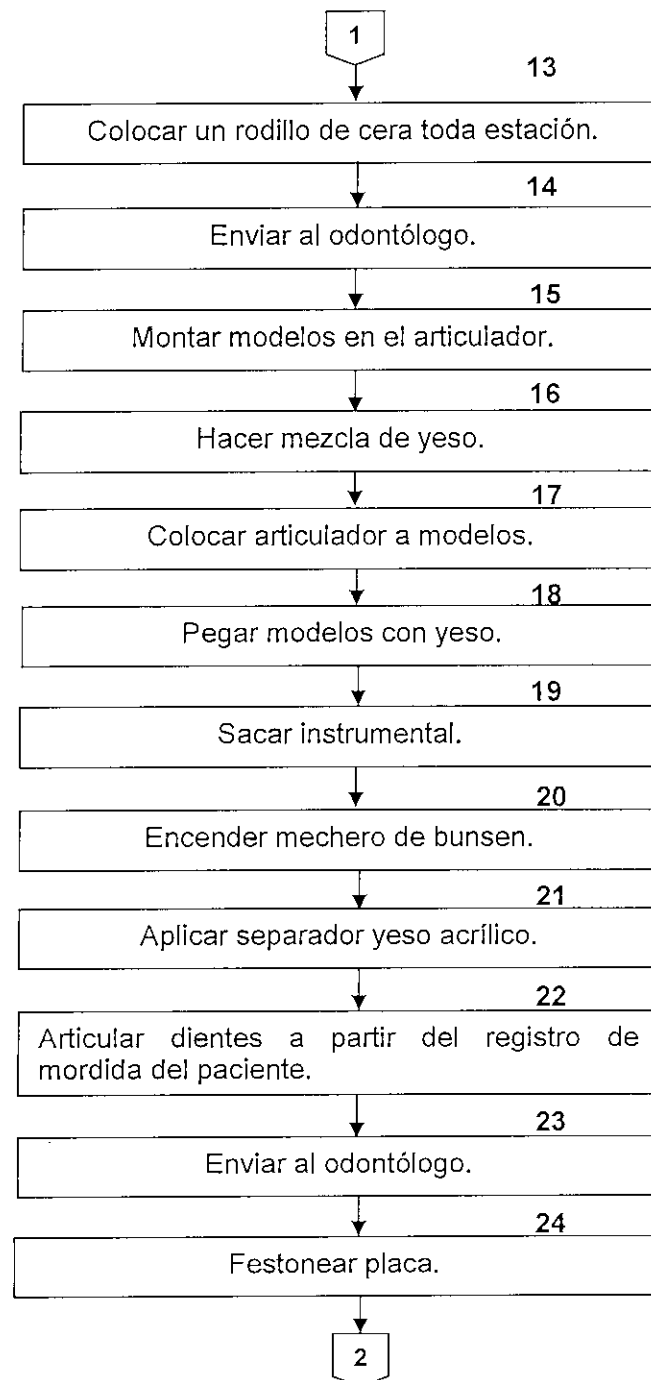


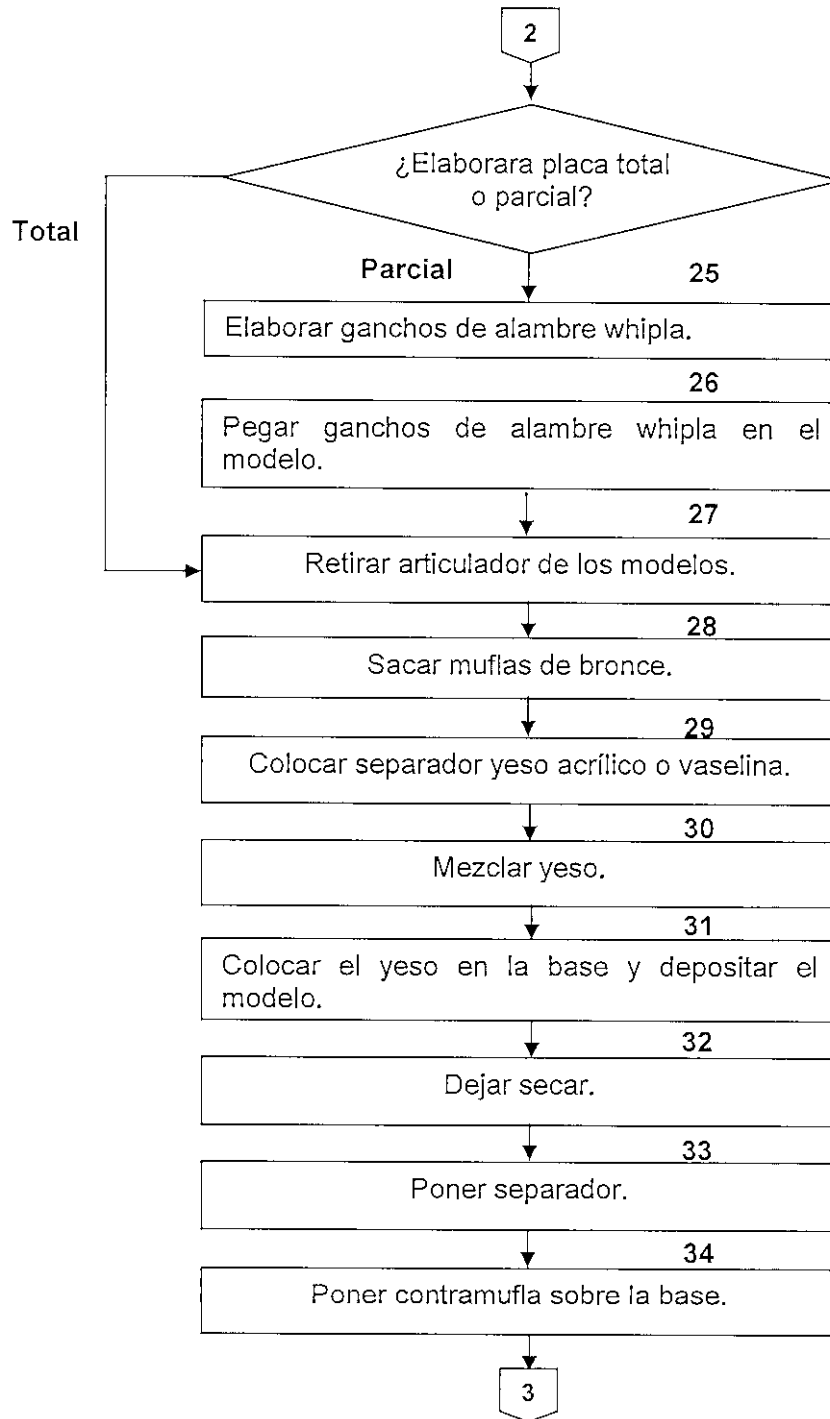
 <p><b>DIF</b> zapopan 2012-2015</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	 <p>Centro Metropolitano del Adulto Mayor</p>
---	---	--

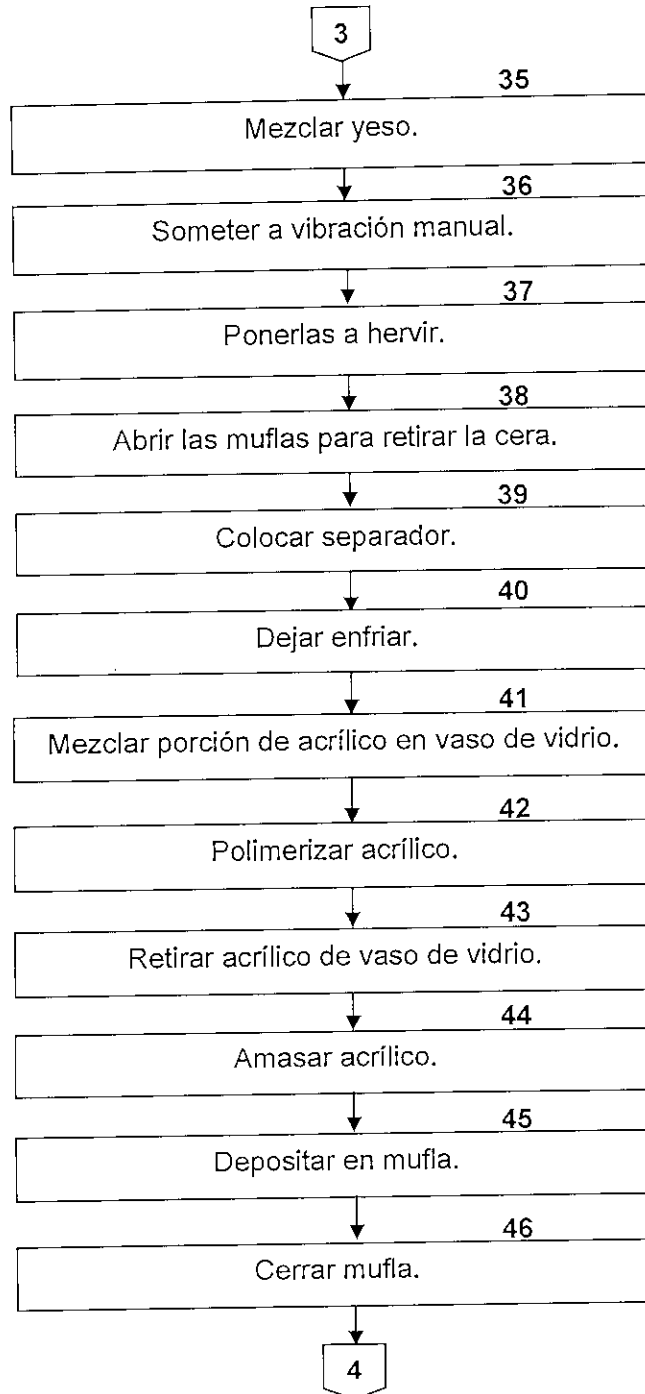
63. En caso que sea necesario. Realizar desgaste selectivo.

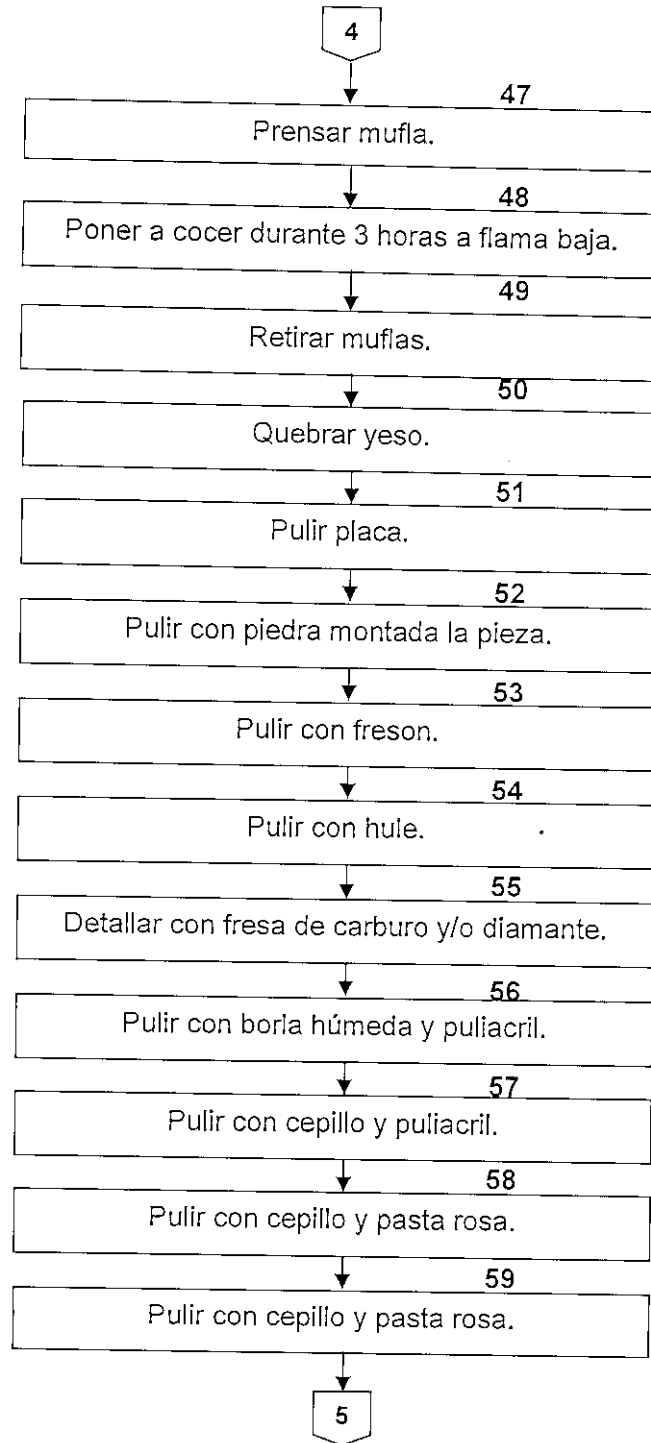
Flujograma

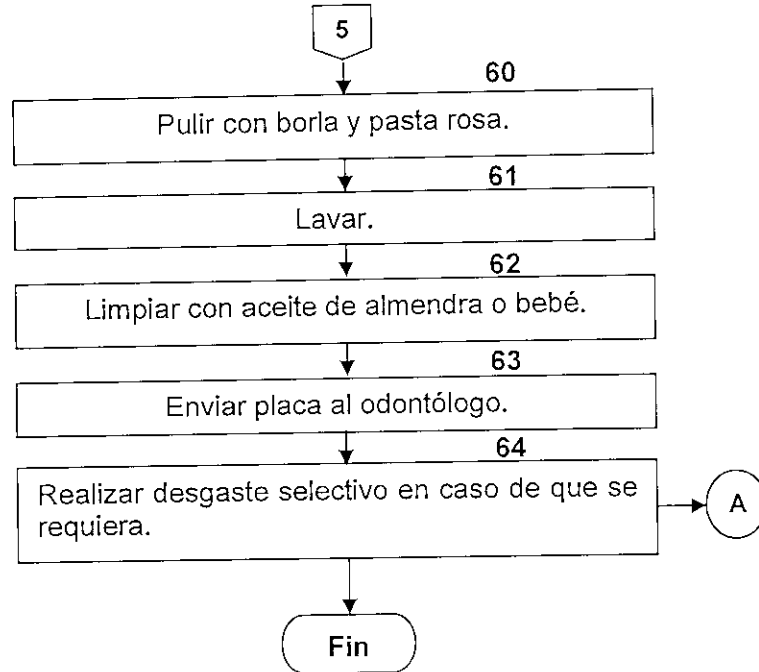














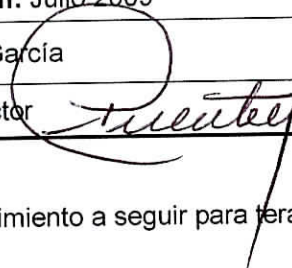

Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Mayo/2011	En todas las actividades donde aparecía la palabra dentista se cambia a odontólogo.	Lic. María Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
2	Mayo/ 2013	Cambia el responsable de realizar la actividad 1 que era el odontólogo y cambia a técnico dental.	Saúl Contreras Gutiérrez/ Técnico dental



 <p><b>DIF</b> zapopan 2012-2015</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	 <p>Centro Metropolitano del Adulto Mayor</p>
---	---	--

1 de 8

<b>Título</b> Procedimiento para otorgar la terapia de masajes		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-SA-29	<b>Revisión No:</b> 02	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Julio 2009		
<b>Autor:</b> Irma Puente García	<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González	
<b>Puesto/firma:</b> Instructor 	<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento 	

**Objetivo**

Establecer el procedimiento a seguir para terapia de masaje.

**Alcance**

Aplica a todas las personas que laboren en el área de masajes del CEMAM.

**Responsabilidades**

El personal del área de masajes del CEMAM deberá apegarse a este procedimiento.

**Referencias**

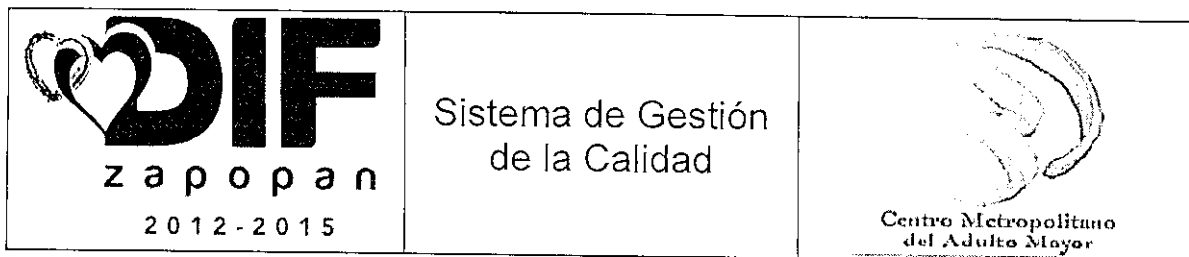
Clave	Nombre
-------	--------

**Formatos**

Clave	Nombre
F-SA-11	Formato de entrega de recibos del área médica
F-SA-02	Reporte de informe estadístico
F-AD-05	Recibo de cobro

**Definiciones:**

**Usuario:** Persona que utiliza los servicios.



## Procedimiento

### Masajista

1- Ambientar el área de masaje con musicoterapia y aromaterapia.

### Usuario

2- Acudir al área de masaje a solicitar el servicio.

### Masajista

3- Informar al usuario en que consiste el masaje y las indicaciones y contraindicaciones de la terapia.

4A- Si el usuario presenta una contraindicación, informar que no se le dará el masaje y el motivo por el cual no se le dará.

4B- Si el usuario no presenta contraindicaciones, programarlo para la terapia.

5- Solicitar al usuario que pague la cuota de recuperación correspondiente.

6- Cobrar y llenar el recibo de pago debidamente.

7- Cobrar la cuota de recuperación.

### Usuario

8- Pagar la cuota de recuperación correspondiente.

9- Entregar recibo de pago al masajista.

### Masajista

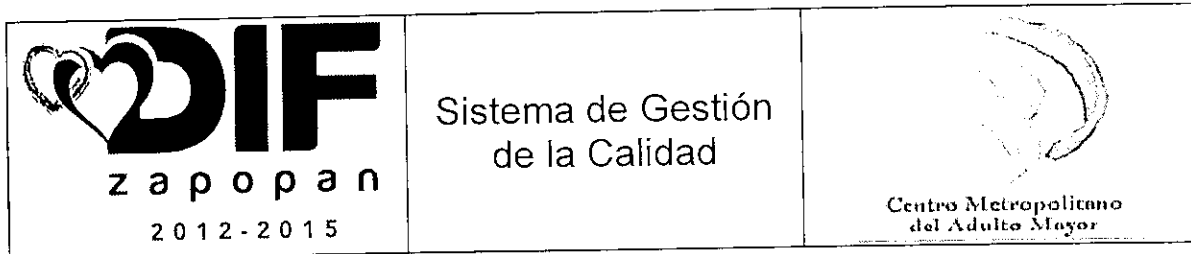
10A- Si hay más personas programadas para el masaje, asignar cita al usuario para que acuda posteriormente a la terapia.

10B- Si no hay más personas programadas, atender al usuario.

11- Solicitar a la persona que se quite el cinturón, zapatos y objetos que no faciliten el masaje.

12- Preparar la cama según el masaje requerido para el usuario.

13- Colocar el cinturón al usuario.



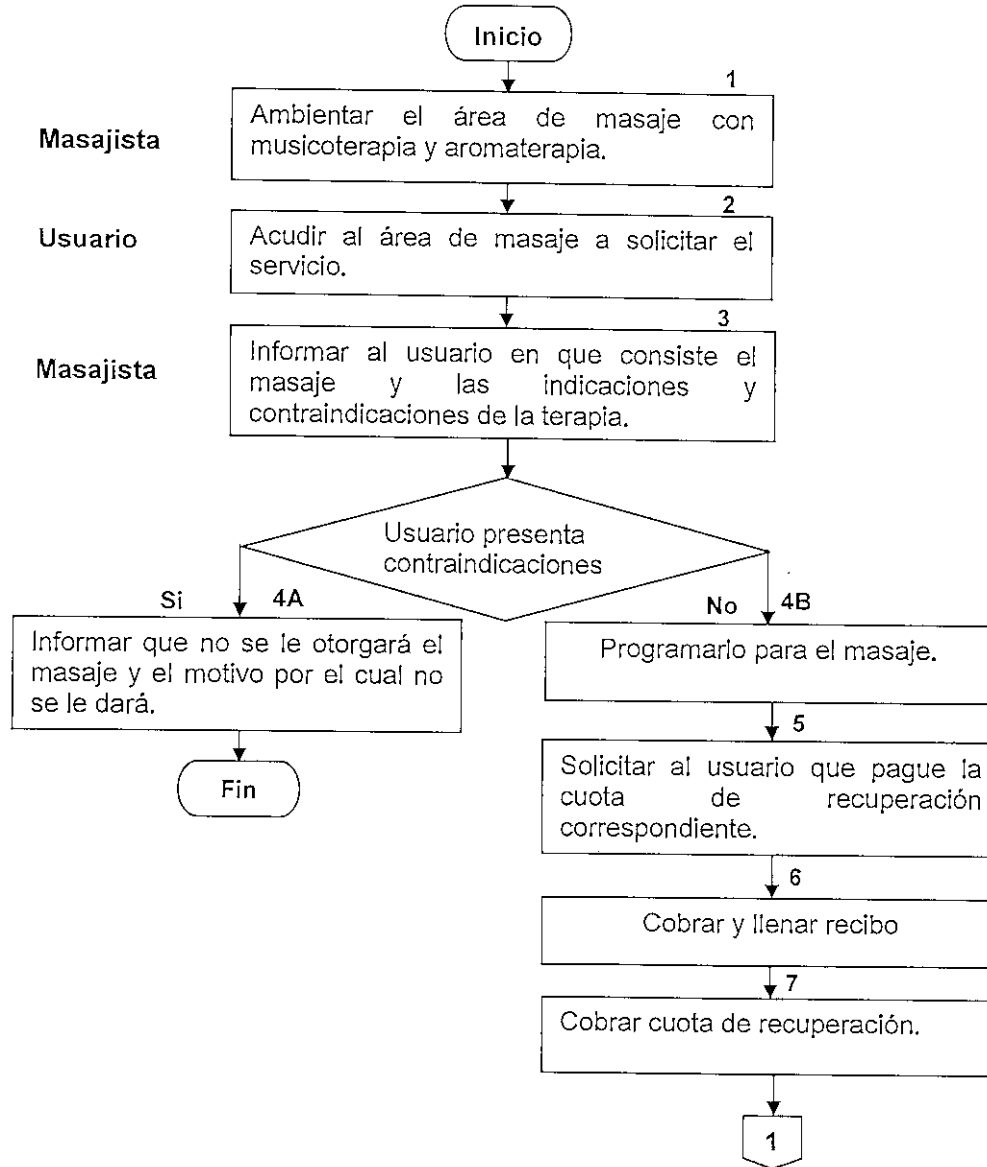
3 de 8

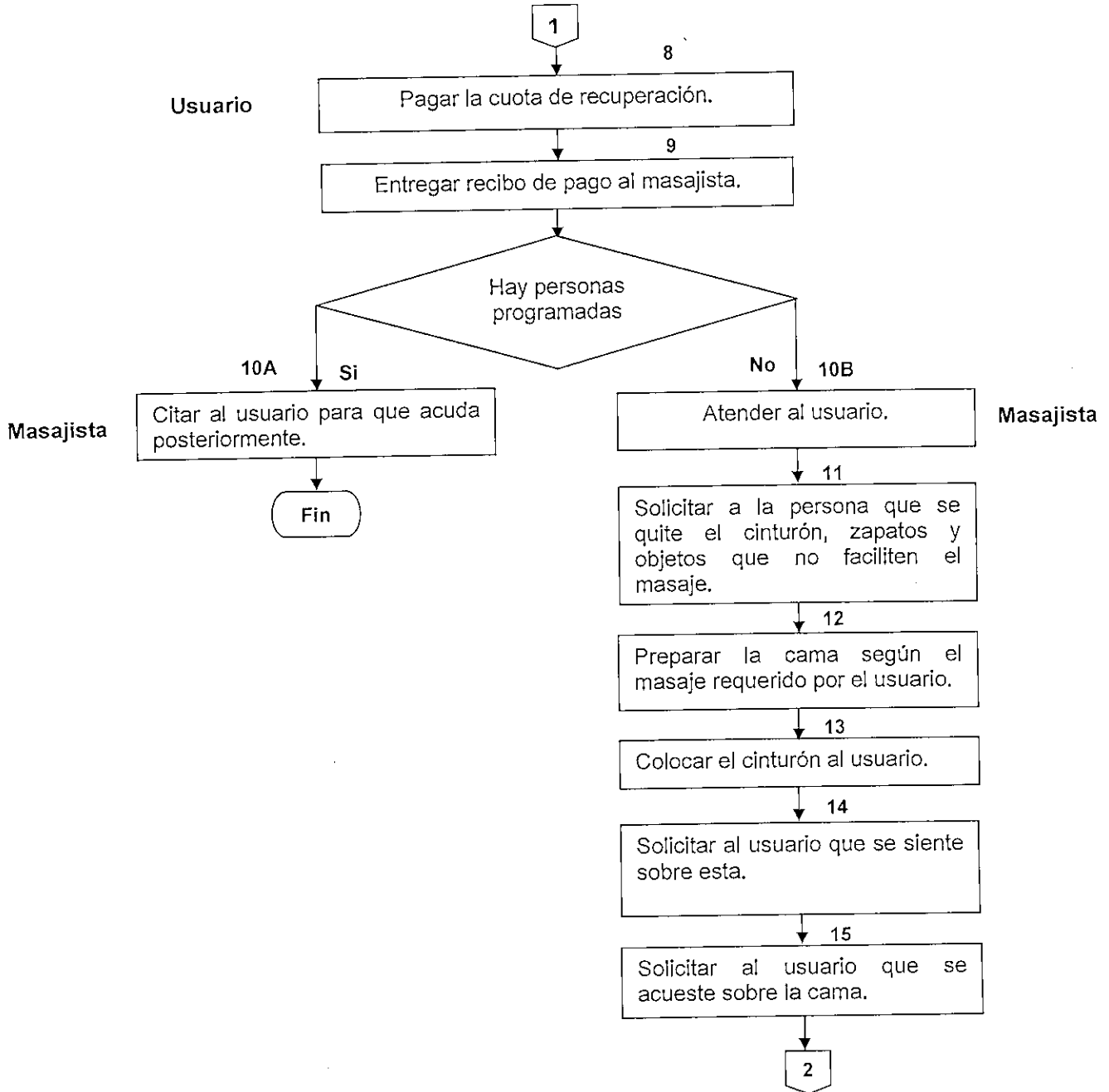
- 14- Una vez que la cama esta lista, solicitar al usuario que se siente sobre esta.
- 15- Solicitar al usuario que se acueste sobre la cama,
- 16- Verificar que su acomodo este correcto (la forma correcta es con al cabeza al ras de la cama, cadera centrada y piernas relajadas ligeramente separadas y sobre la piedra volcánica).
- 17-Comenzar el masaje.
- 18- Programar el cinturón de baja frecuencia en la frecuencia requerida 1,2,3.
- 19- Revisar constantemente al usuario durante el proceso de masaje en cuanto al avance, rodillo y temperatura de la cama, que la persona este bien, controlar la temperatura de la cama y colocar el proyector de calor en diferentes partes del cuerpo según lo requiera.
- 20- Solicitar al usuario que se siente despacio en la cama.
- 21A- Preguntar al usuario si se siente bien, si la respuesta es si indicarle que se pare despacio.
- 21B- Si la respuesta es no, preguntarle que siente, y darle las indicaciones correspondientes.
- 22- En caso de requerirse por cuestiones climatologicas, solicitar al usuario que espere 10 o 20 minutos antes de retirarse para no exponerlo a cambios bruscos de temperatura.
- 23- Indicarle al usuario que tome agua, para que se hidrate (el agua que ingiera posteriormente al servicio de masaje no debe estar muy fría ni contener hielo, ya que su cuerpo esta caliente).
- 24- Informar al usuario que no podrá bañarse en un promedio de 2 o 3 horas.

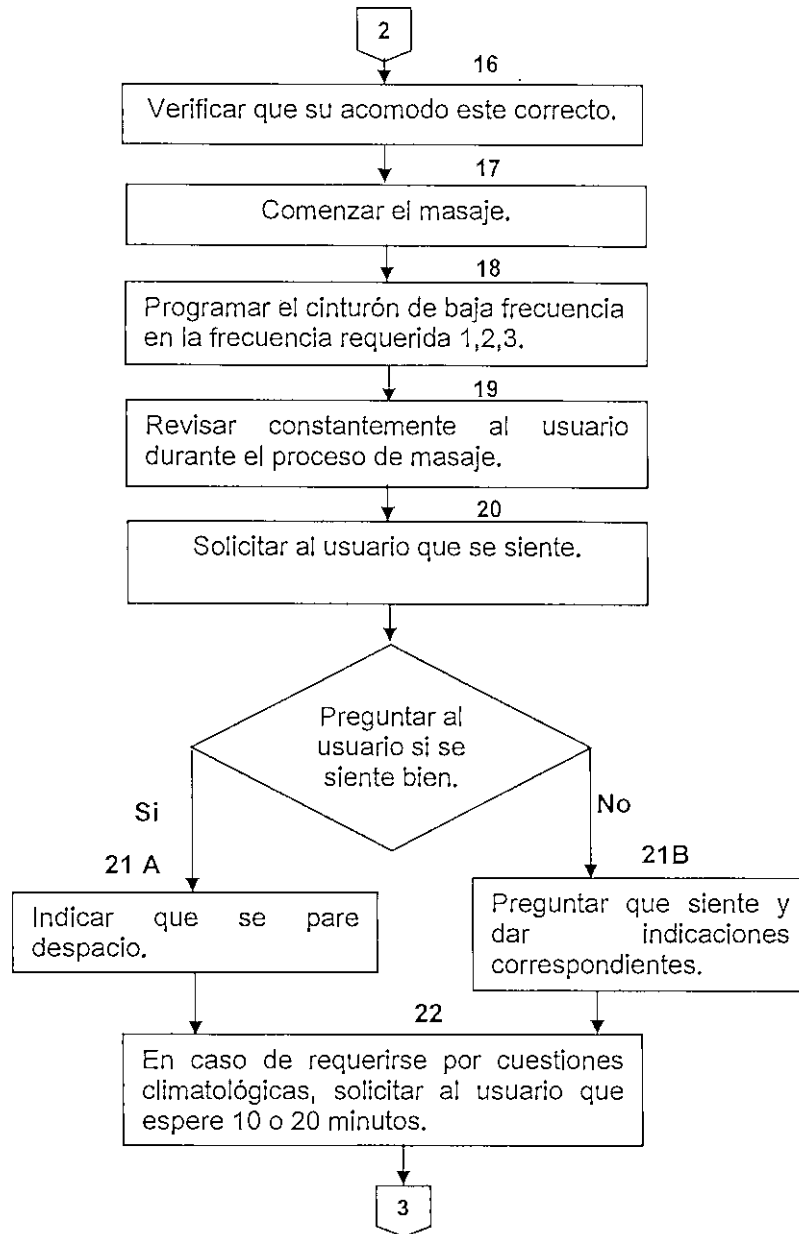
#### **Masajista**

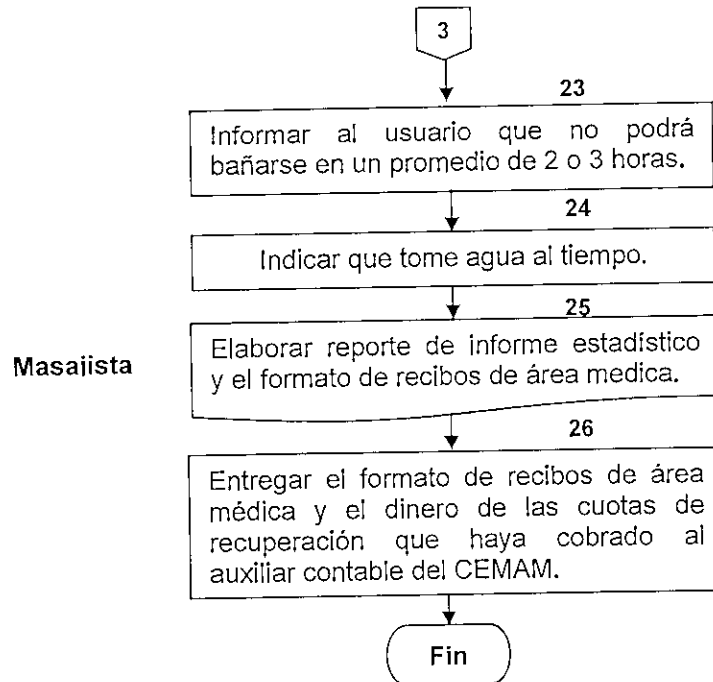
- 25- Elaborar reporte de informe estadístico y el formato de recibos de área medica
- 26- Entregar el formato de recibos de área médica y el dinero de las cuotas de recuperación que haya cobrado al auxiliar contable del CEMAM.



Flujograma











 <p><b>DIF</b> zapopan 2012-2015</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	 <p>Centro Metropolitano del Adulto Mayor</p>
---	---	--

Hoja de registro de cambios

Numero	Fecha	Descripción	Responsable
1	Mayo/ 13	<p>Se eliminan las actividades 6A, 6B y 20 que decían: 6A- Si todavía se encuentra laborando la enfermera, le solicita al usuario que pase a pagar con la enfermera, 6B-Si ya no se encuentra laborando la enfermera, 20- Una vez que deja de trabajar el rodillo de la cama, solicitar a la persona que coloque los pies sobre las piedras volcánicas.</p>	<p>Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento</p>



 <p><b>DIF</b> zapopan 2012-2015</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	 <p>Centro Metropolitano del Adulto Mayor</p>
---	---	--

1 de 8

<p><b>Título:</b> Procedimiento de la elaboración de placas o diente provisional por el técnico dental.</p>		
<p><b>Clave:</b> P-DZ-AM-SA-30</p>	<p><b>Revisión No:</b>03</p>	<p><b>Fecha de última revisión:</b> Mayo del 2013</p>
<p><b>Fecha de publicación:</b> Marzo del 2009</p>		
<p><b>Autor:</b> Saúl Contreras Gutiérrez</p>	<p><b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González</p>	
<p><b>Puesto/firma:</b> Técnico en laboratorio dental</p>	<p><b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento</p>	

**Objetivo:**

Establecer el procedimiento para la elaboración de placas o diente provisional.

**Alcance:**

Este procedimiento aplica para todo el personal del CEMAM que elabore placas o diente provisional.

**Responsabilidades:**

Todo el personal del CEMAM que elabore placas o diente provisional deberá apegarse a este procedimiento.

**Referencias:**

<b>Clave</b>	<b>Nombre</b>
--------------	---------------

**Formatos:**

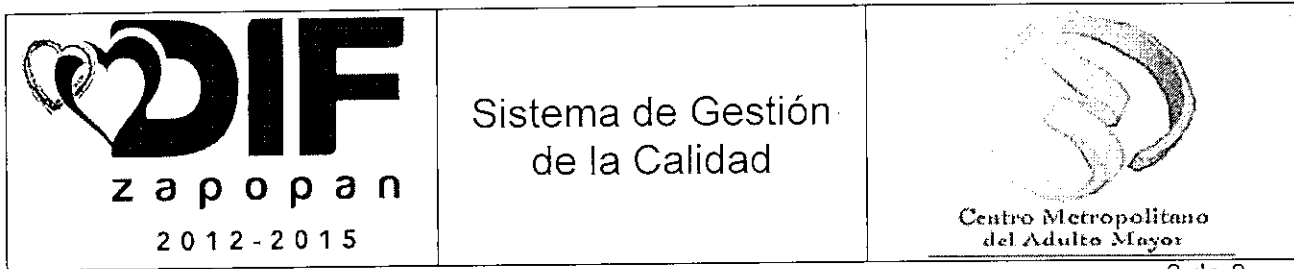
<b>Clave</b>	<b>Nombre</b>
--------------	---------------

**Definiciones:**

## Procedimiento

### Técnico dental

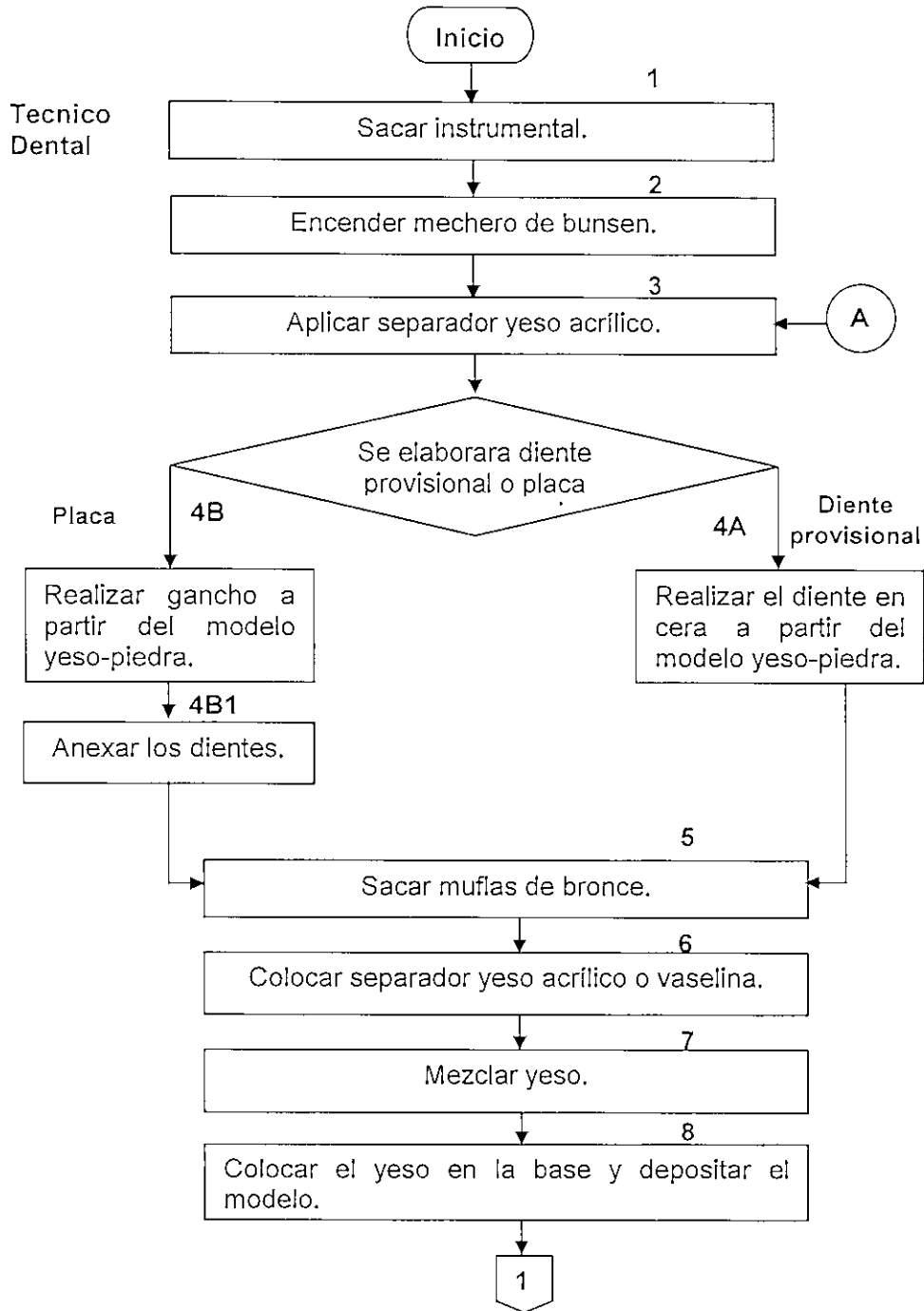
1. Sacar instrumental (espátula lecrón, espátula 31, espátula 7 y pekatomas)
2. Encender mechero de bunsen
3. Aplicar separador yeso acrílico.
- 4A. Si se elaborara diente provisional. Realizar el diente en cera a partir del modelo yeso-piedra
- 4B. Si se elaborara placa. Realizar gancho a partir del modelo yeso-piedra
- 4B1. Anexar los dientes
5. Sacar mufas de bronce
6. Colocar separador yeso acrílico o vaselina
7. Mezclar yeso
8. Colocar el yeso en la base y depositar el modelo
9. Dejar secar
10. Poner separador
11. Poner contramufla sobre la base
12. Mezclar yeso
13. Someter a vibración manual
14. Ponerlas a hervir
15. Abrir las mufas para retirar la cera
16. Colocar separador
17. Dejar enfriar
18. Mezclar porción de acrílico 3:1 en vaso de vidrio

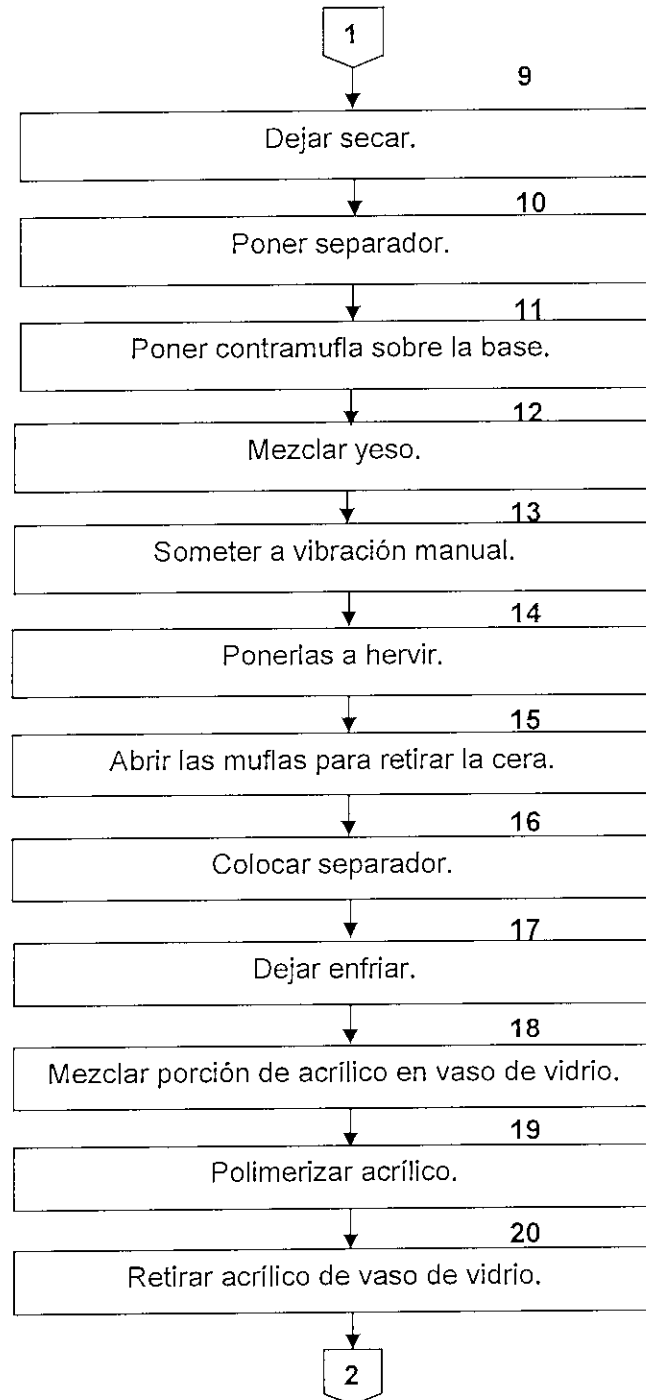


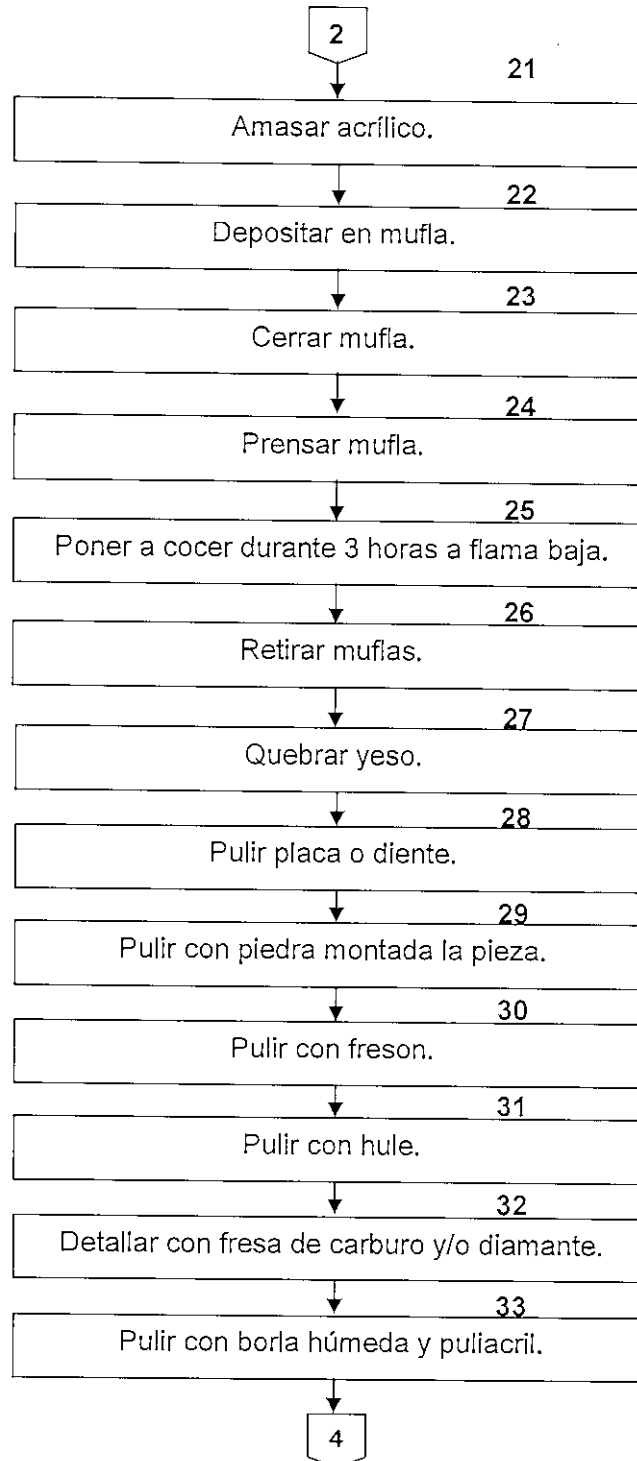
3 de 8

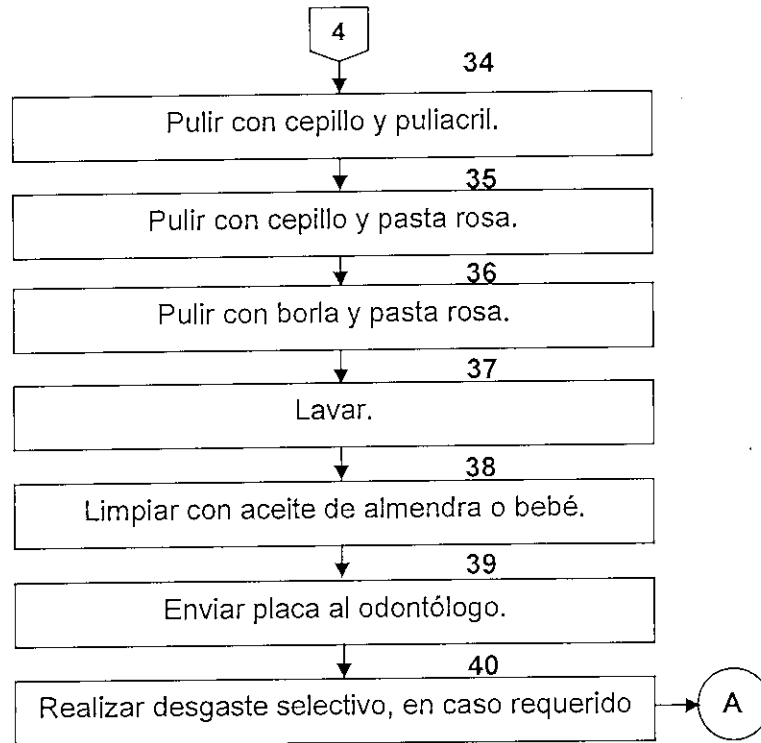
19. Polimerizar acrílico
20. Retirar acrílico de vaso de vidrio
21. Amasar acrílico
22. Depositar en mufla
23. Cerrar mufla
24. Prensar mufla
25. Poner a cocer durante 3 horas a flama baja
26. Retirar muflas
27. Quebrar yeso
28. Pulir placa o diente
29. Pulir con piedra montada la pieza
30. Pulir con fresón
31. Pulir con hule
32. Detallar con fresa de carburo y/o diamante
33. Pulir con borla húmeda y puliacril.
34. Pulir con cepillo y puliacril.
35. Pulir con cepillo y pasta rosa.
36. Pulir con borla y pasta rosa.
37. Lavar.
38. Limpiar con aceite de almendra o bebé.
39. Enviar al Odontólogo.
40. En caso que sea necesario. Realizar desgaste selectivo (regresar a la actividad 3).

Flujograma











Hoja de registro de cambios

Numero	Fecha	Descripción	Responsable
1	Mayo/2011	En las actividades donde aparecía la palabra dentista cambia por odontólogo	Lic. María Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento



	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	 Centro Metropolitano del Adulto Mayor
---	---	---

1 de 8

<b>Título:</b> Procedimiento para la elaboración de rebase total o parcial a dentadura por el técnico dental.		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-SA-31	<b>Revisión No:</b> 04	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Marzo del 2009		
<b>Autor:</b> Saúl Contreras Gutiérrez	<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González	
<b>Puesto/firma:</b> Técnico en laboratorio dental	<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento	

**Objetivo:**

Establecer el procedimiento para la elaboración de rebase total o parcial a dentadura.

**Alcance:**

Este procedimiento aplica para todo el personal del CEMAM que elabore rebase total o parcial a dentadura.

**Responsabilidades:**

Todo el personal del CEMAM que elabore rebase total o parcial a dentadura deberá apegarse a este procedimiento.

**Referencias:**

<b>Clave</b>	<b>Nombre</b>
--------------	---------------

**Formatos:**

<b>Clave</b>	<b>Nombre</b>
--------------	---------------

**Definiciones:**

**Rebase:** Relleno de la base de una prótesis removible que ha perdido adaptación.

**Mufla:** parte refractaria de un horno en la cual se disponen los productos que deben tratarse, para protegerlos de la acción directa del fuego o de la acción oxidante del aire.

### Procedimiento

#### Técnico dental

1. Llenar el modelo con yeso a partir de la impresión de silicón
2. Recortar excedente de silicón
3. Sacar muflas de bronce
4. Colocar separador yeso acrílico o vaselina
5. Mezclar yeso
6. Colocar el yeso en la base y depositar el modelo
7. Dejar secar
8. Poner separador
9. Poner contramufla sobre la base
10. Mezclar yeso
11. Someter a vibración manual
12. Abrir las muflas para retirar la cera
13. Colocar separador
14. Mezclar porción de acrílico 3:1 auto curable en vaso de vidrio
15. Polimerizar acrílico
16. Retirar acrílico de vaso de vidrio
17. Amasar acrílico
18. Depositar en mufla
19. Cerrar mufla
20. Prensar mufla



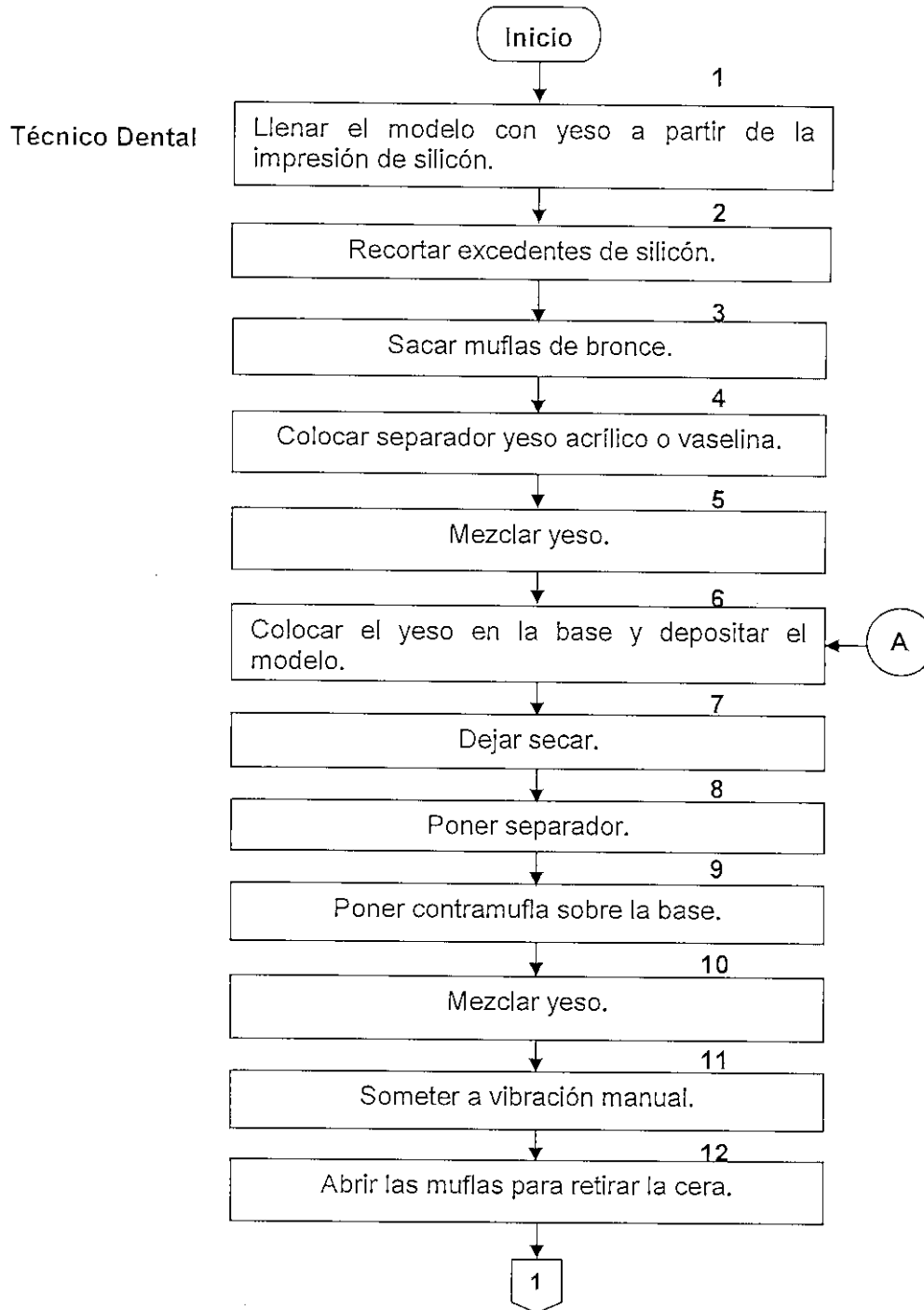
Sistema de Gestión  
de la Calidad

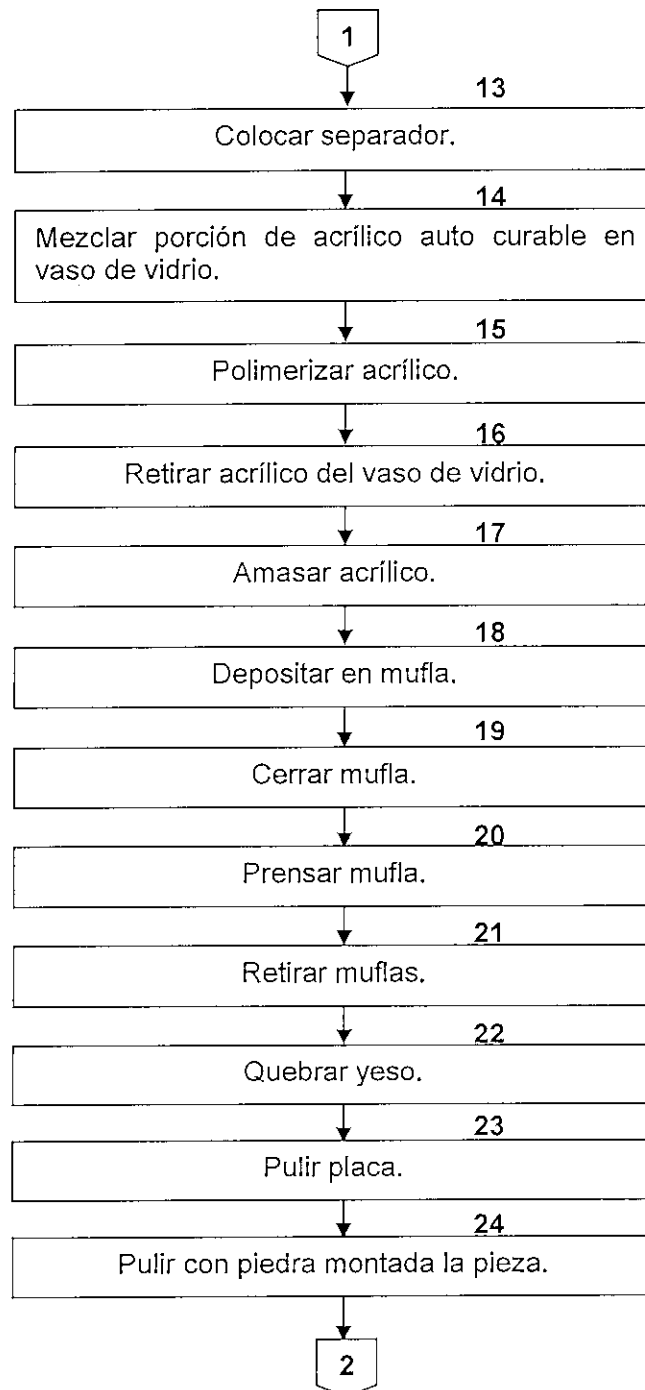


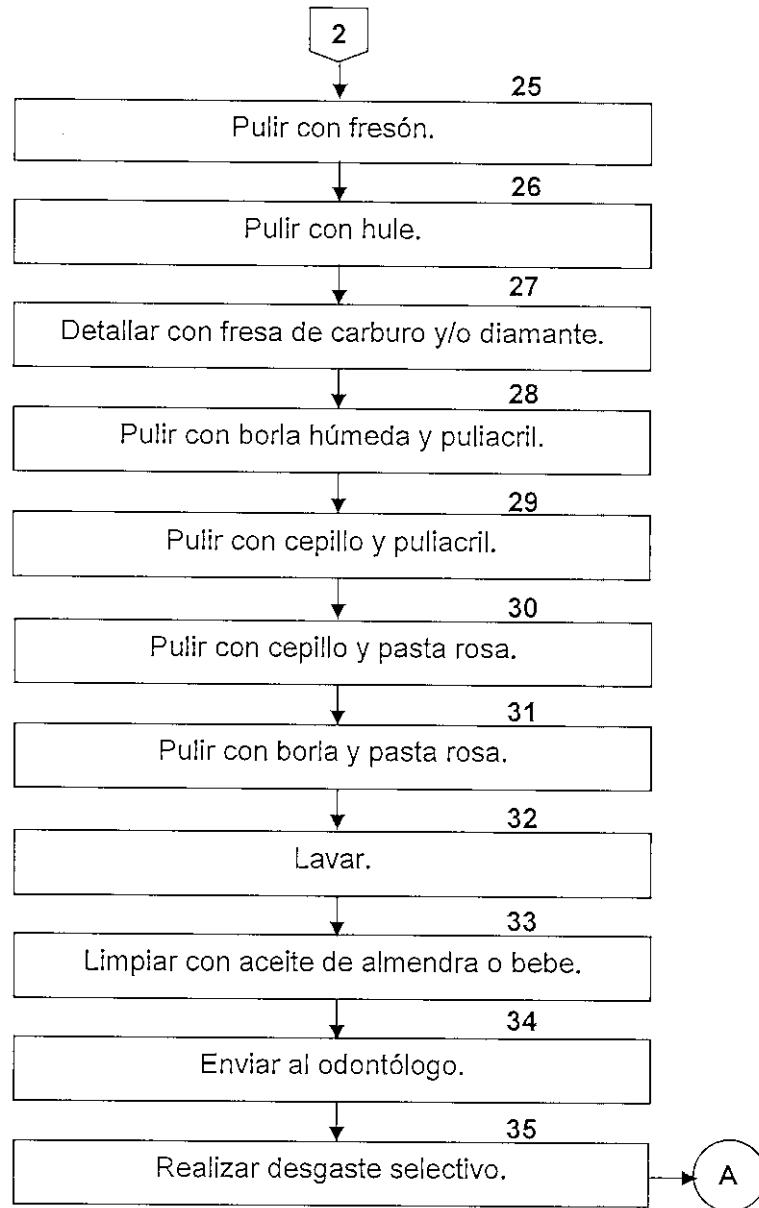
3 de 8



21. Retirar muflas
22. Quebrar yeso
23. Pulir placa
24. Pulir con piedra montada la pieza
25. Pulir con fresón
26. Pulir con hule
27. Detallar con fresa de carburo y/o diamante
28. Pulir con borla húmeda y puliacril
29. Pulir con cepillo y puliacril
30. Pulir con cepillo y pasta rosa
31. Pulir con borla y pasta rosa
32. Lavar
33. Limpiar con aceite de almendra o bebé
34. Enviar al Odontólogo.
35. En caso que sea necesario. Realizar desgaste selectivo (regresar a la actividad 6)

Flujograma









 <p><b>DIF</b> zapopan 2012-2015</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	 <p>Centro Metropolitano del Adulto Mayor</p>
---	---	--

Hoja de registro de cambios

Numero	Fecha	Descripción	Responsable
1	Mayo/2011	En las actividades donde aparecía la palabra dentista cambia por odontólogo.	Lic. María Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
2	Sept/2011	Se modifica definición de Mufla.	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento.



 <p><b>DIF</b> zapopan 2012-2015</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	 <p>Centro Metropolitano del Adulto Mayor</p>
---	---	--

1 de 15

<b>Título:</b> Procedimiento para la elaboración de removibles por el técnico dental.		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-SA-32	<b>Revisión No:</b> 03	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo del 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Marzo del 2009		
<b>Autor:</b> Saúl Contreras Gutiérrez	<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González	
<b>Puesto/firma:</b> Técnico en laboratorio dental	<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento	

**Objetivo:**

Establecer el procedimiento para la elaboración de removibles.

**Alcance:**

Este procedimiento aplica para todo el personal del CEMAM que elabore removibles.

**Responsabilidades:**

Todo el personal del CEMAM que elabore removibles deberá apegarse a este procedimiento.

**Referencias:**

<b>Clave</b>	<b>Nombre</b>
--------------	---------------

**Formatos:**

<b>Clave</b>	<b>Nombre</b>
--------------	---------------

**Definiciones:**

## Procedimiento

### Técnico Dental

1. Colocar el modelo de yeso en el paralelómetro.
2. Marcar zonas de alivio, retención y ecuadores.
3. Picar el flexo.
4. Poner a hervir el flexo hasta fundirlo.
5. Humedecer el modelo.
6. Colocar modelo en mufla.
7. Verter flexo en mufla.
8. Dejar gelatinizar flexo.
9. Retirar modelo.
10. Duplicar en investimento el modelo de yeso recibido del odontólogo.
11. Realizar mezcla con 100gr de polvo de investimento y 24ml de líquido de investimento.
12. Colocar en la mufla y vibrar.
13. Verter investimento en la mufla
14. Dejar secar
15. Retirar modelo.
16. Diseñar removible.
17. Buscar instrumental (espátula lecrón, espátula 31, espátula 7 y pekatomas)
18. Encender mechero de **bunsen**
19. Encerar removible con malla, barra lingual, cera para modelar, gancho y cera calibrada.
20. Colocar cueles en el encerado

21. Acomodar encerado en cubilete
22. Sellar
23. Mezclar 500grs. de investimento con 120ml de líquido de investimento
24. Colocar cubilete en vibrador
25. Verter el investimento en el cubilete
26. Colocar en horno el cubilete y calentar desde 0°C a 900°C
27. Pasar cubilete una vez alcanzados los 900°C a la centrífuga
28. Fundir metal cromo-cobalto en la centrífuga con combustión gas/oxígeno hasta alcanzar 1360°C
29. Activar centrífuga
30. Pulir el metal
31. Meter el metal en el arenador
32. Recortar con disco coutoff el cuele y excedentes
33. Pulir con piedra montada la pieza
34. Pulir con disco abrasivo
35. Pulir con disco de hule
36. Pulir con cono de hule
37. Detallar con fresa de carburo y/o diamante
38. Pulir con borla o fieltro y blanco de España
39. Enviar el esqueleto al Odontólogo para que sea probado
- 40A. Si el esqueleto no se ajusta a la dentadura del paciente. Realizar desgaste selectivo o regresar al paso 1.

40B. Si el esqueleto se ajusta a la dentadura del paciente. Montar y/o diseñar los dientes al esqueleto.

41. Articular dientes a partir del registro de mordida del paciente

42. Montar modelos en articulador

43. hacer mezcla de yeso

44. Colocar articulador a modelos

45. Pegar modelos con yeso

46. Sacar instrumentos

47. Prender mechero de bunsen

48. Aplicar separador yeso acrílico

49. Montar dientes a la estructura metálica o modelar en caso necesario

50. Enviar al odontólogo y corregir en caso necesario.

51. Festonear removible

52. Retirar articulador de los modelos

53. Sacar muflas de bronce

54. Colocar separador yeso acrílico o vaselina

55. Mezclar yeso

56. Colocar el yeso en la base y depositar el modelo con el removible

57. Dejar secar

58. Poner opacador al removible en mallas o cazuelas

59. Poner separador

60. Poner contramufla sobre la base



Sistema de Gestión  
de la Calidad



5 de 15

61. Mezclar yeso
62. Someter a vibración manual
63. Ponerlas a hervir.
64. Abrir las muflas para retirar la cera.
65. Colocar separador.
66. Dejar enfriar.
67. Mezclar porción de acrílico 3:1 termocurable color rosa o color blanco en vaso de vidrio.
68. Polimerizar acrílico.
69. Retirar acrílico de vaso de vidrio.
70. Amasar acrílico.
71. Depositar en mufla.
72. Cerrar mufla.
73. Prensar mufla.
74. Poner a cocer durante 3 horas a flama baja.
75. Retirar muflas.
76. Quebrar yeso.
77. Pulir porción acrílica del removible.
78. Pulir con piedra montada la pieza.
79. Pulir con fresón.
80. Pulir con hule.
81. Detallar con fresa de carburo y/o diamante.
82. Pulir con borla húmeda y puliacril.

83. Pulir con cepillo y puliacríl.

84. Pulir con cepillo y pasta rosa.

85. Pulir con borla y pasta rosa.

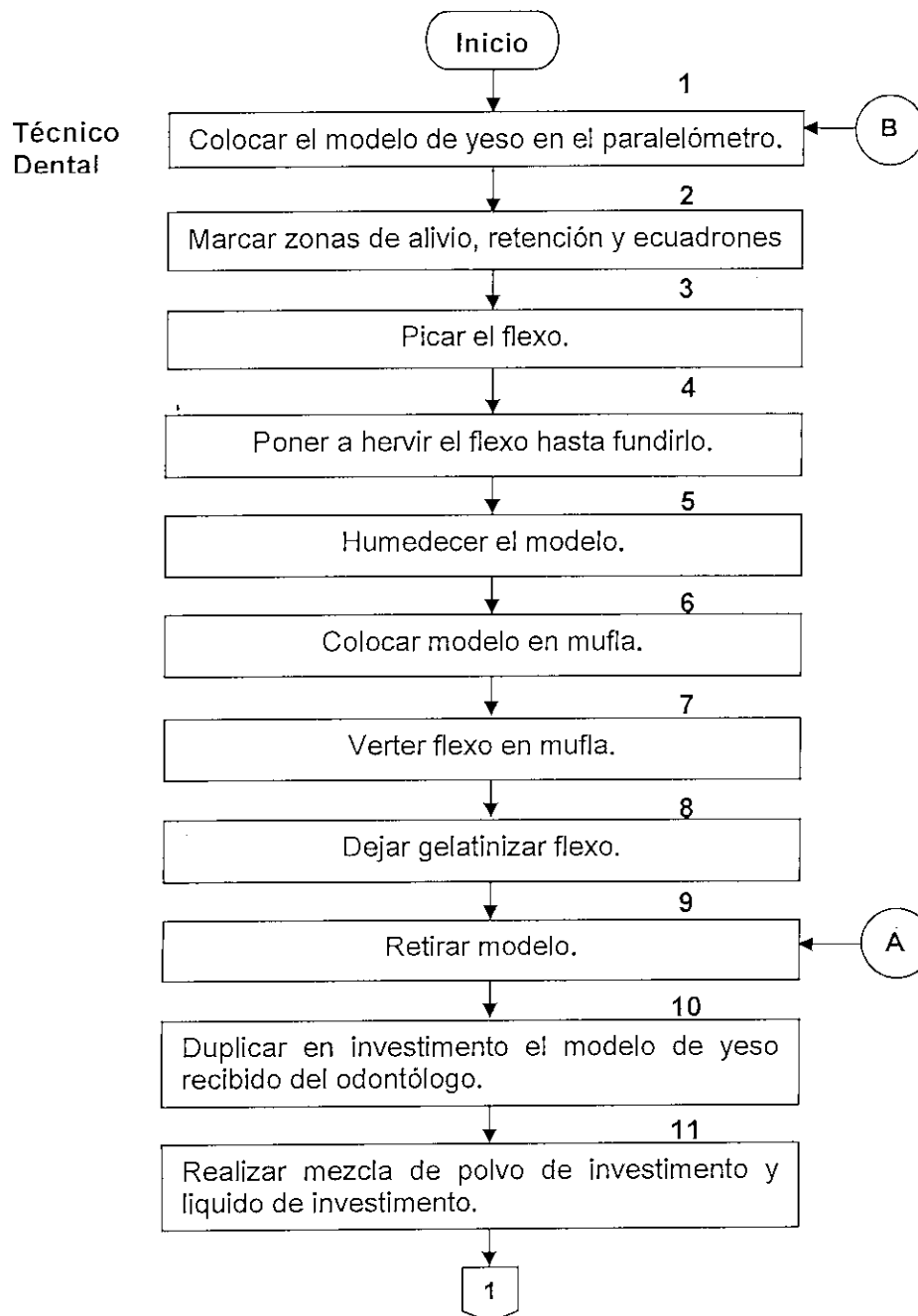
86. Lavar.

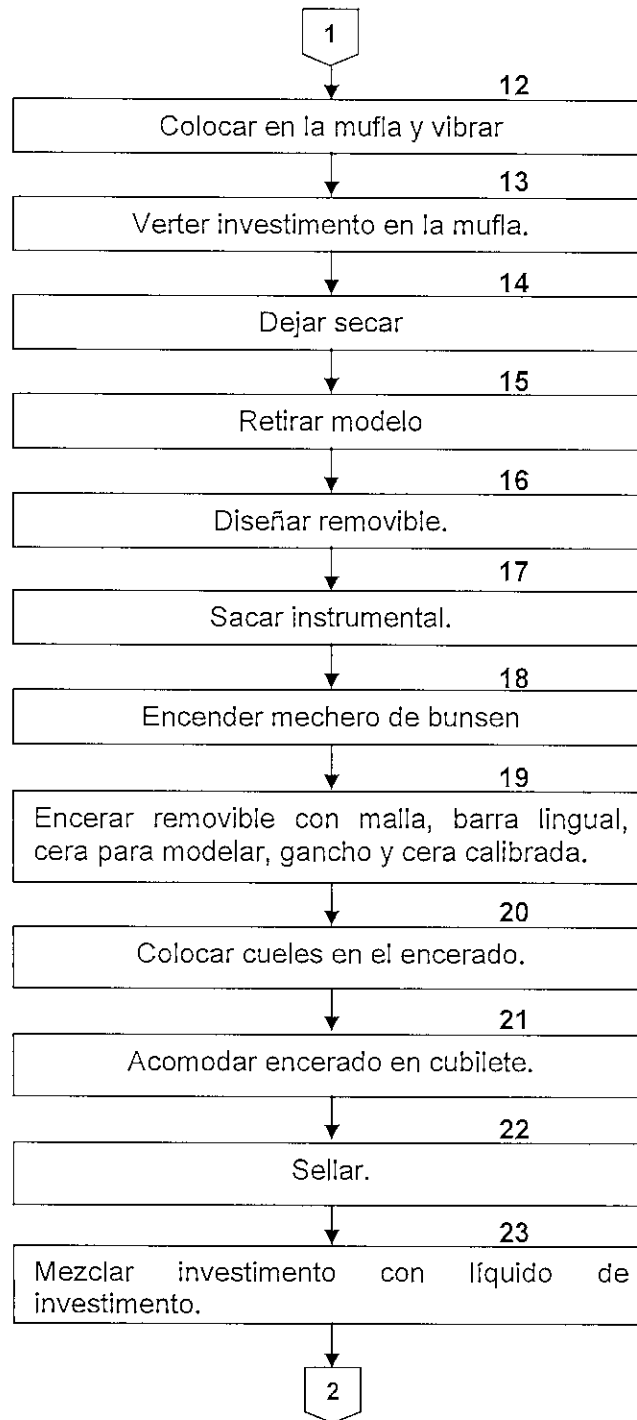
87. Limpiar con aceite de almendra o bebé.

87A. En caso que sea requiera, realizar desgaste selectivo. (regresar al paso 1).

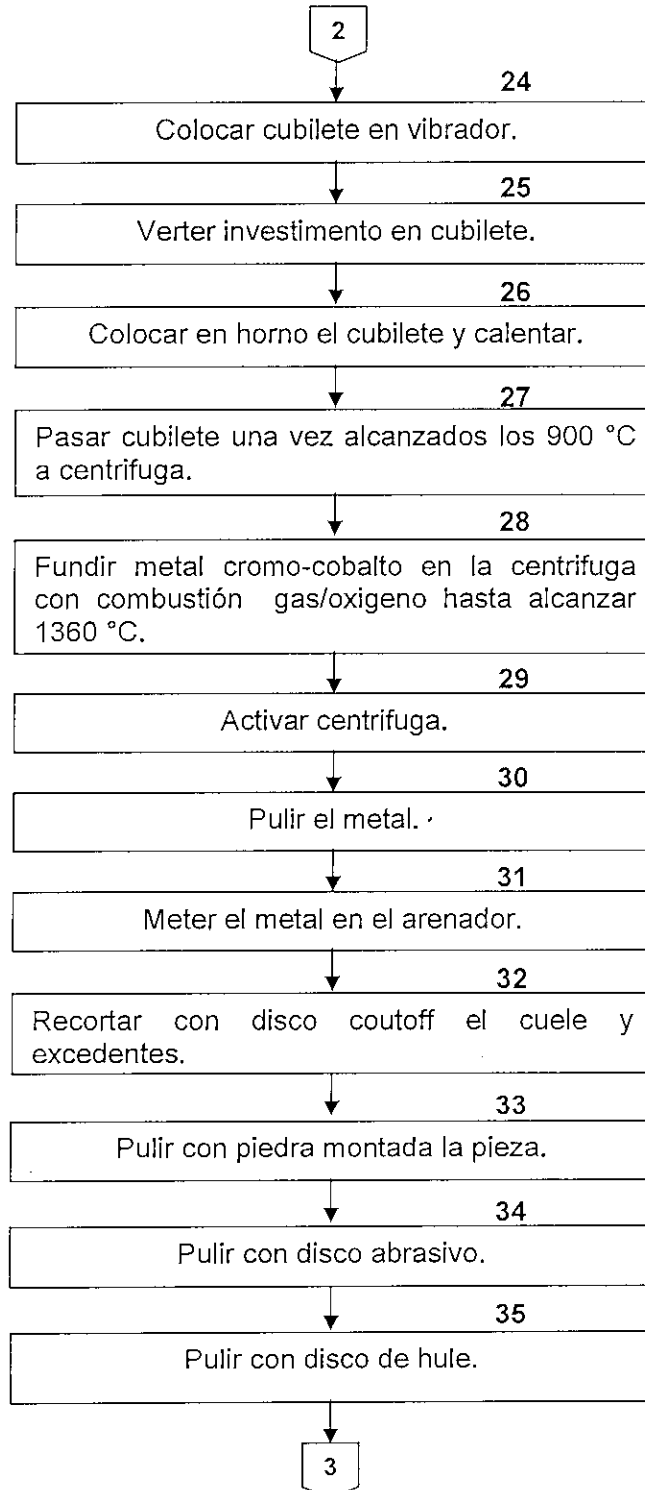
87B. En caso de que salga bien la pieza, esperar a que el odontólogo recoja la pieza.

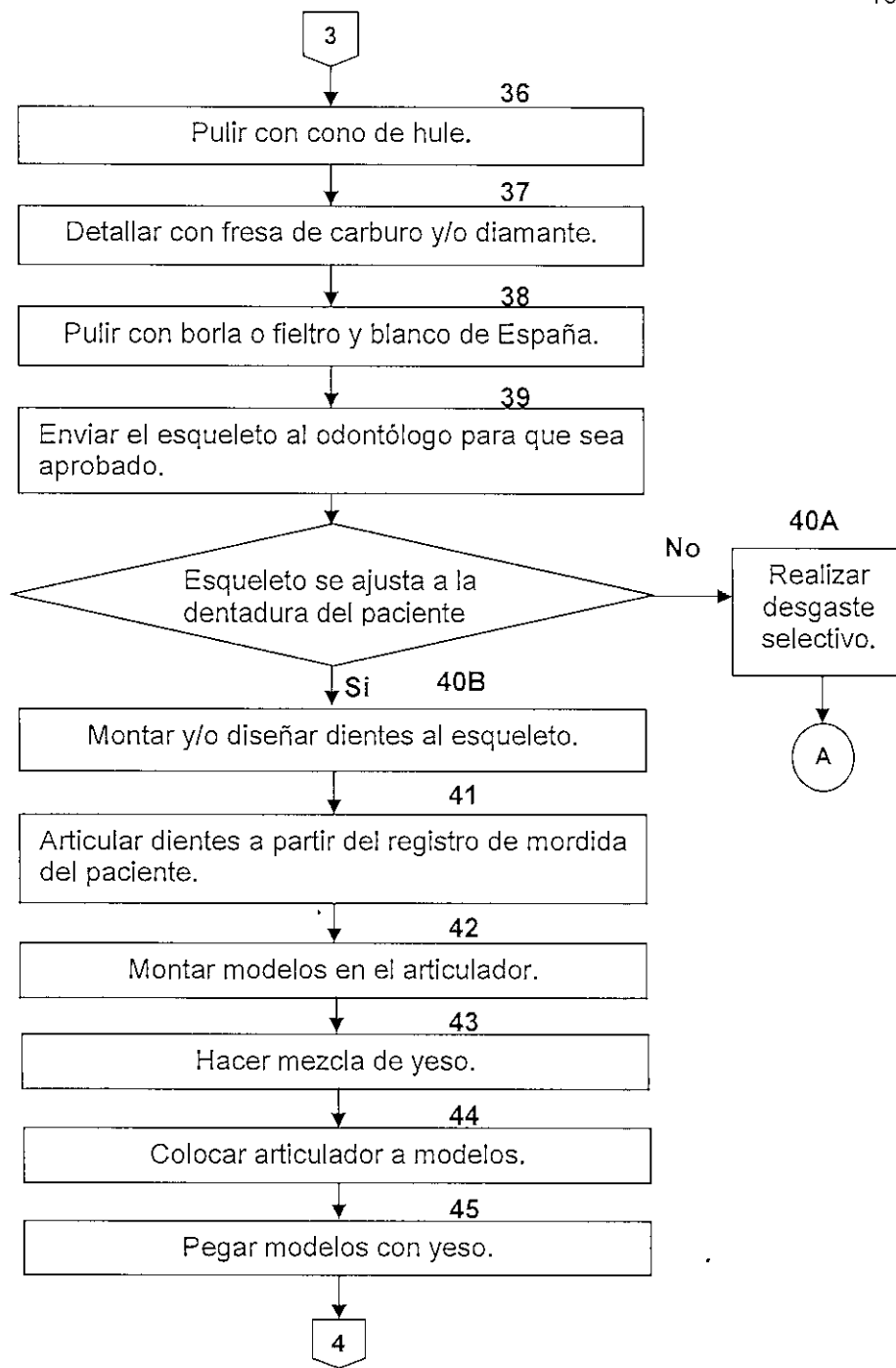
Flujograma

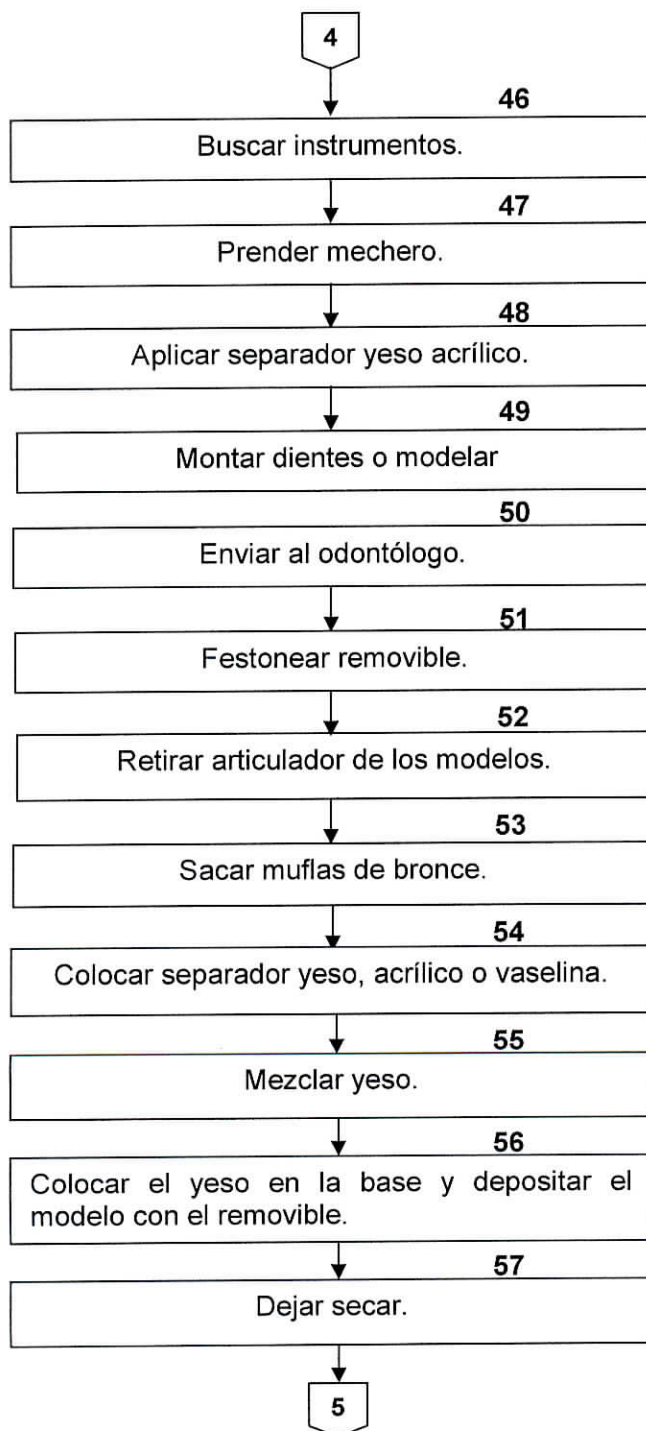


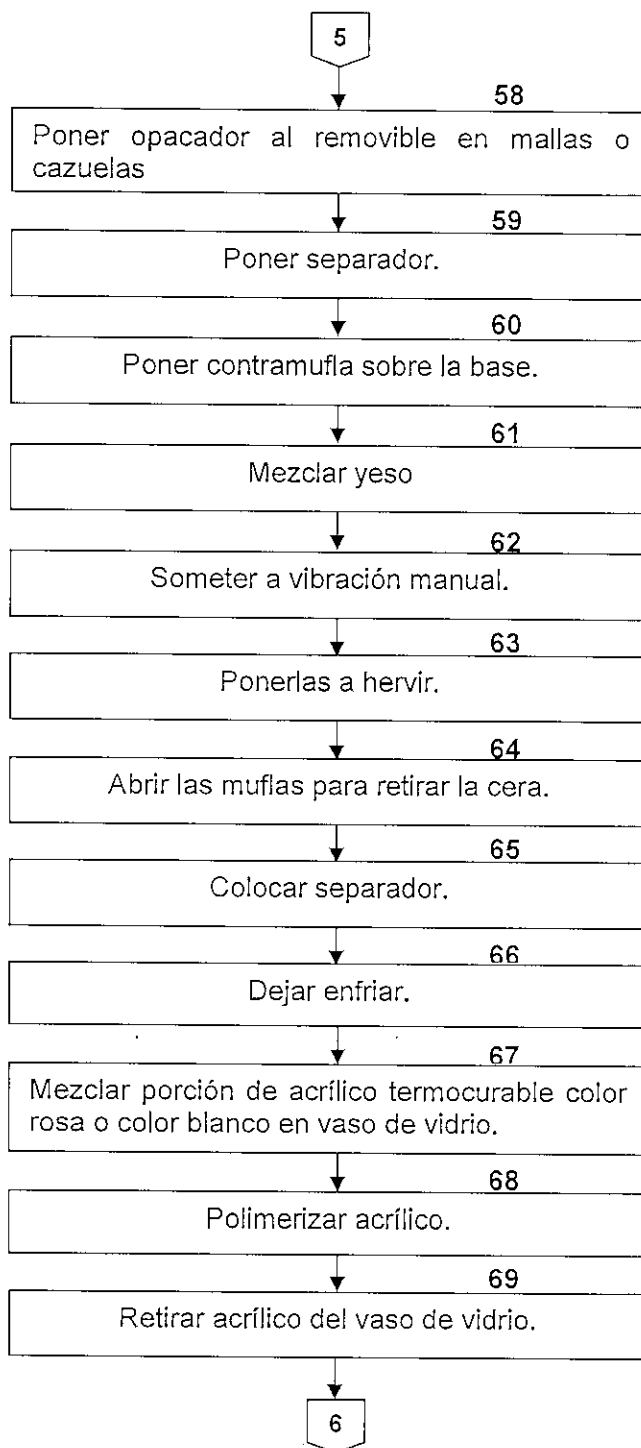


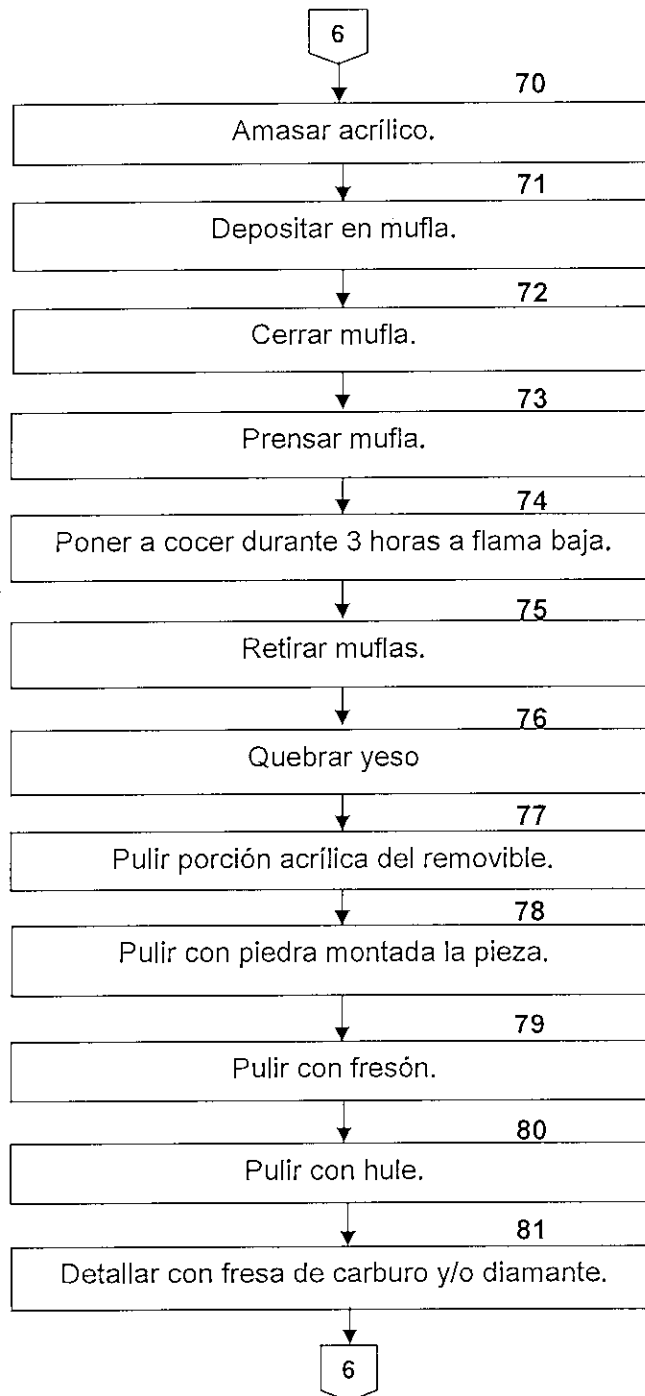


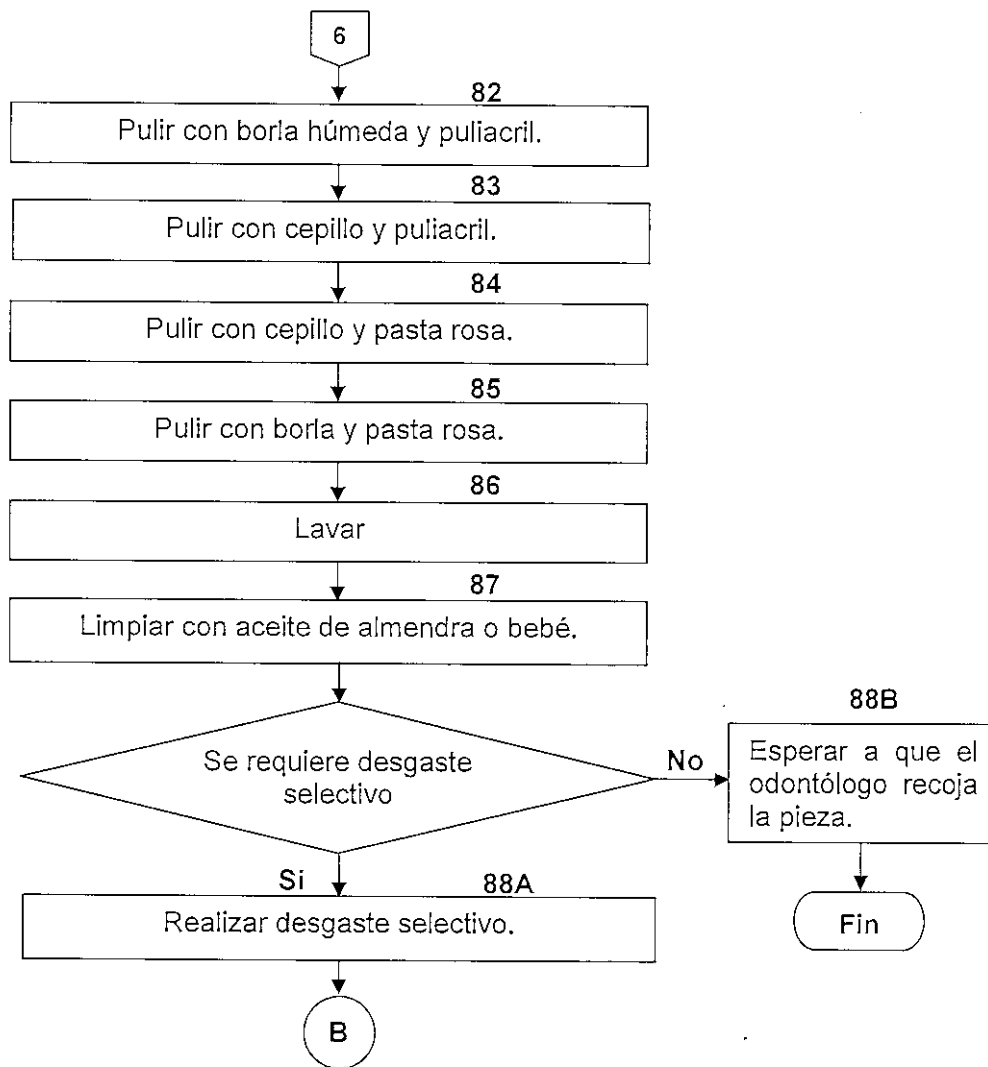














Sistema de Gestión  
de la Calidad



15 de 15

### Hoja de registro de cambios

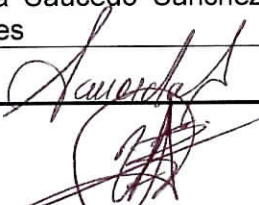

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Mayo/2011	En las actividades donde aparecía la palabra dentista cambia por odontólogo.	Lic. María Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
2	Mayo/2013	Se agrega la actividad 49	Saúl Contreras Gutiérrez/ técnico dental



Sistema de Gestión  
de la Calidad



1 de 9

<b>Título</b> Procedimiento para la aplicación de resina fotopolimerizable.		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-SA-36	<b>Revisión No:</b> 03	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Marzo del 2009		
<b>Autor:</b> C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez y C.D. Verónica Iñiguez Reyes		<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Odontóloga 	<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento 	

**Objetivo:**

Establecer el procedimiento a seguir para la prestación del servicio de aplicación de resina fotopolimerizable en el CEMAM.

**Alcance:**

Aplica para todos los odontólogos que apliquen resina fotopolimerizable y usuarios de este servicio.

**Responsabilidades:**

Los odontólogos que apliquen resina fotopolimerizable y usuarios de este servicio deberán apegarse a este procedimiento.

**Referencias:**

Clave	Nombre
-------	--------

**Formatos:**

Clave	Nombre
F-SA-22	Registro diario de actividades de odontología
F-SA-08	Historia clínica
F-SA-23	Registro de control de pagos.

**Definiciones:**

**Usuario:** Persona que utiliza los servicios.



## Procedimiento

### Usuario

1- Solicitar servicio odontológico personalmente

### Odontólogo

2- Verificar si el usuario esta citado.

3A- Si el usuario esta citado, solicitar que espere su turno para ser atendido.

3B- Si el usuario no esta citado, verificar si hay usuarios en espera.

4A- Si hay usuarios en espera, otorgar cita.

4B- Si no hay usuarios en espera, atenderlo

5- Preguntar al usuario cual es el motivo por el que acude a solicitar servicio.

6- Solicitar al usuario que pase al sillón dental.

7- Ponerse un cubre boca y guantes.

8- Tomar el instrumental de exploración.

9- Realizar revisión oral.

10- Decidir el tratamiento a seguir.

11- Sacar instrumental para el procedimiento.

12- Aplicar anestesia.

13- Esperar que haga efecto la anestesia.

14- Retirar caries o resina en caso que la pieza ya haya sido tratada anteriormente.

15- Colocar eyector.

16- Grabar preparación con acido grabador.

17- Aplicar bond.



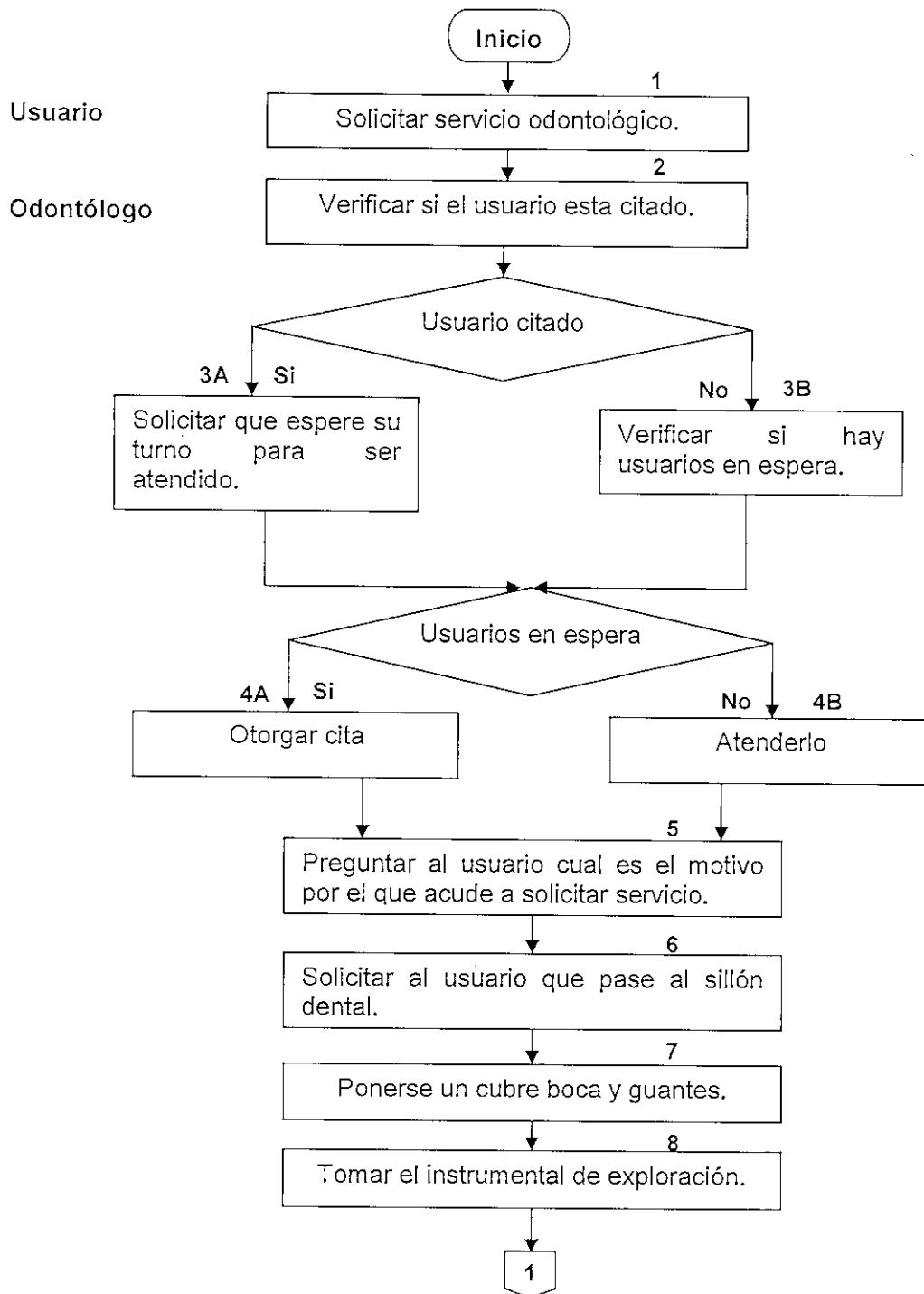
Sistema de Gestión  
de la Calidad

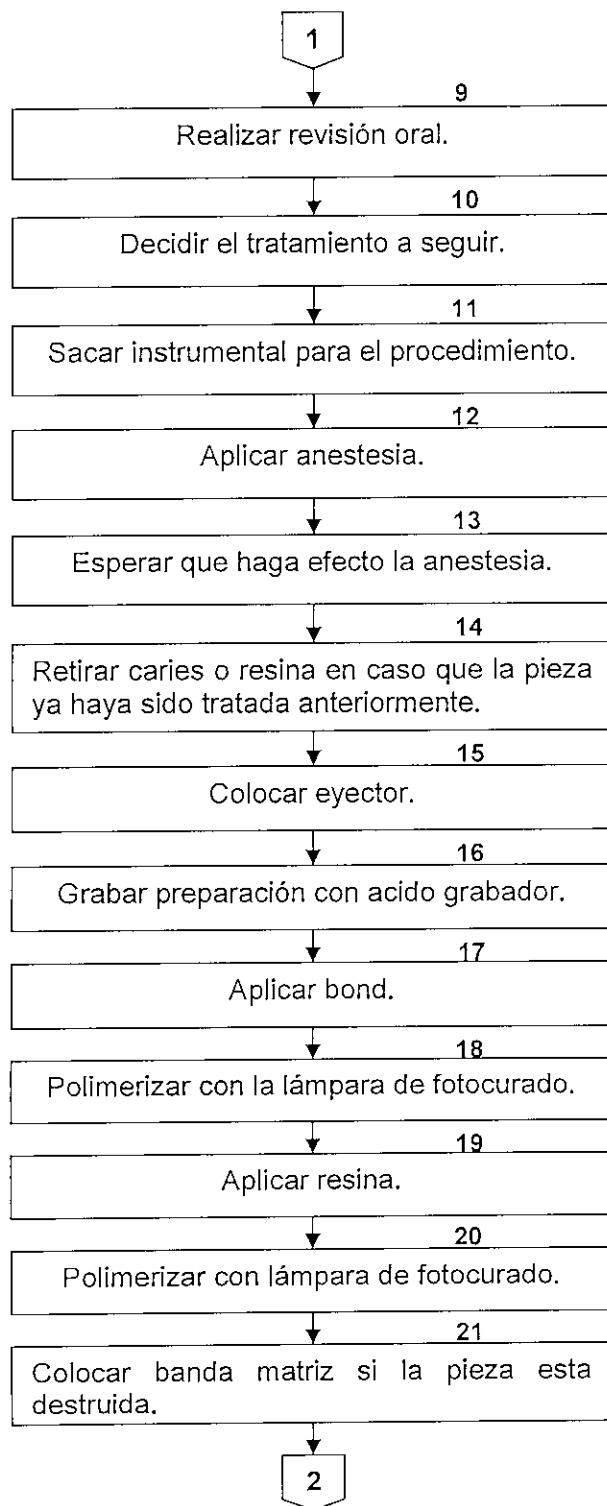


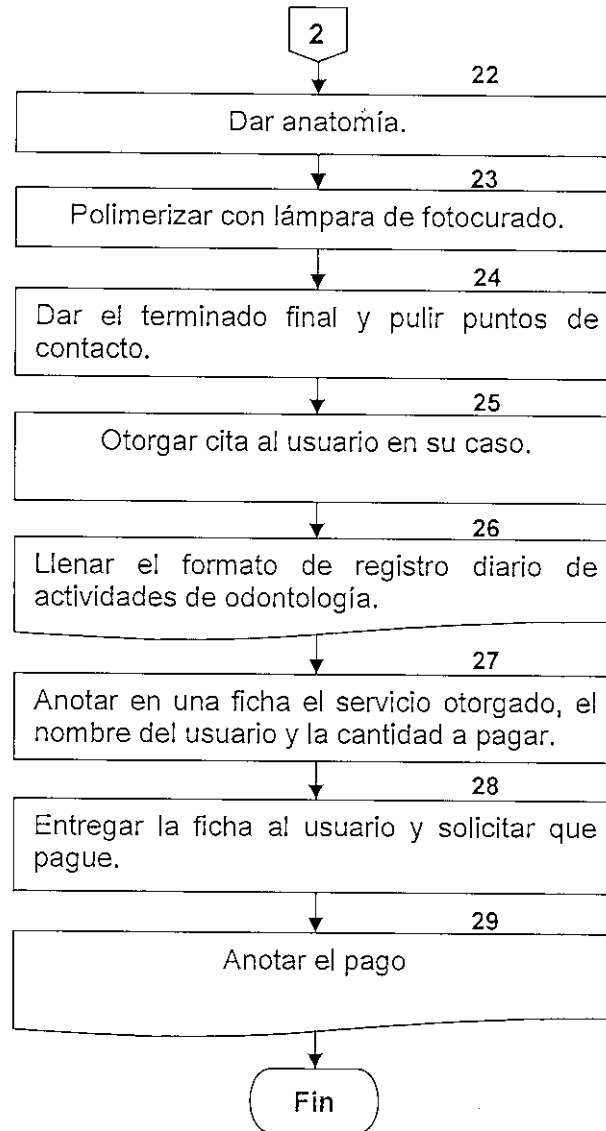
3 de 9

- 18- Polimerizar con la lámpara de fotocurado.
- 19- Aplicar resina.
- 20- Polimerizar con lámpara de fotocurado.
- 21- Colocar banda matriz si la pieza esta destruida.
- 22- Dar anatomía.
- 23- Polimerizar con lámpara de fotocurado.
- 24- Dar el terminado final y pulir puntos de contacto.
- 25- Otorgar cita al usuario en caso que se requiera.
- 26- Llenar el formato de registro diario de actividades de odontología (F-SA-22) e historia clínica (F-SA-08).
- 27- Anotar en una ficha el servicio otorgado, el nombre del usuario y la cantidad a pagar.
- 28- Entregar la ficha al usuario y solicitar que pase con la enfermera a pagar la cuota de recuperación correspondiente y regresar con el dentista a mostrar su cuota de pago.
- 29- Anotar el pago en el registro de control de pagos (F-SA-23).

Flujograma







**Hoja de registro de cambios**

Numero	Fecha	Descripción	Responsable
1	Agosto/09	En referencias se agrega la norma: NOM-013-SSA2- 1994 Para la prevención y control de enfermedades bucales.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontólogo
2	Agosto/09	En formatos se agregan los formatos: F-SA-22 Registro diario de actividades de odontología, F-SA-08 Historia clínica y F-SA-23 Registro de control de pagos.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontólogo
3	Agosto/09	La actividad 2 decía: preguntar al usuario cual es el motivo por el que acude a solicitar el servicio, cambia a: verificar si el usuario esta citado.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontólogo
4	Agosto/09	La actividad 3 decía: preguntar si es la primera vez, llenar historia clínica, cambia a: 3A- Si el usuario esta citado, solicitar que espere su turno para ser atendido y 3B- Si el usuario no esta citado verificar si hay usuarios en espera.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontólogo
5	Agosto/09	La actividad 4A decía: si es la primera vez, llenar historia clínica, cambia a: si hay usuarios en espera, otorgar cita.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontólogo
6	Agosto/09	La actividad 4B decía: Si no es la primera vez, buscar historia clínica, cambia a: si no hay usuarios en espera, atenderlo.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontólogo
7	Agosto/09	La actividad 5 decía: realizar revisión oral, cambia a: preguntar al usuario cual es el motivo por el que acude a solicitar servicio.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontólogo
8	Agosto/09	La actividad 6 decía: decidir el tratamiento a seguir, cambia a: solicitar al usuario que pase al sillón dental.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontólogo
9	Agosto/09	La actividad 7 decía: sacar instrumental necesario para el procedimiento, cambia a: ponerse un cubre boca y guantes.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontólogo
10	Agosto/09	La actividad 8 decía: aplicar anestesia, cambia a: tomar el instrumental de exploración.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontólogo

11	Agosto/09	La actividad 9 decía: esperar que haga efecto la anestesia, cambia a: realizar revisión oral.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontólogo
12	Agosto/09	La actividad 10 decía: comenzar a preparar la resina, cambia a: decidir el tratamiento a seguir.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontólogo
13	Agosto/09	La actividad 11 decía: retirar caries, cambia a: sacar instrumental para el procedimiento.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontólogo
14	Agosto/09	La actividad 12 decía: grabar preparación con acido grabador, cambia a: aplicar anestesia.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontólogo
15	Agosto/09	La actividad 13 decía: aplicar bond, cambia a: esperar que haga efecto la anestesia.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontólogo
16	Agosto/09	La actividad 14 decía: polimerizar con lámpara, cambia a: retirar caries o resina en caso que la pieza ya haya sido tratada anteriormente.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontólogo
17	Agosto/09	La actividad 15 decía: aplicar resina, cambia a: colocar eyector.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontólogo
18	Agosto/09	La actividad 16 decía: pulir, cambia a: grabar preparación con acido grabador.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontólogo
19	Agosto/09	La actividad 17 decía: llenar los formatos de registro diario e historia clínica, cambia a: aplicar bond.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontólogo
20	Agosto/09	La actividad 18 decía: solicitar al usuario que pase a pagar la cuota de recuperación correspondiente, cambia a: polimerizar con la lámpara de fotocurado.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontólogo
21	Agosto/09	La actividad 19 decía: pagar la cuota de recuperación correspondiente, cambia a: Aplicar resina.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontólogo
22	Agosto/09	La actividad 20 decía: otorgar cita a usuario en caso que se requiera, cambia a: polimerizar con lámpara de fotocurado.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontólogo
23	Agosto/09	Se agregan las actividades 21, 22, 23, 24,	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez /



Sistema de Gestión  
de la Calidad



Centro Metropolitano  
del Adulto Mayor

9 de 9

		25, 26, 27, 28 y 29.	Odontólogo
--	--	----------------------	------------

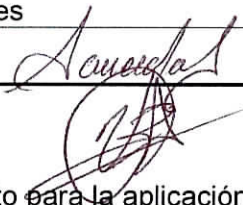





Sistema de Gestión  
de la Calidad



1 de 9

<b>Título:</b> Procedimiento para la aplicación de amalgama o cemento (odontólogo)		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-SA-37	<b>Revisión No:</b> 03	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Marzo del 2009		
<b>Autor:</b> C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez y C.D. Verónica Iñiguez Reyes		<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Odontóloga 	<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento 	

**Objetivo:**

Establecer el procedimiento para la aplicación de amalgama o cemento.

**Alcance:**

Aplica para todos los odontólogos que realicen la aplicación de amalgama o cemento en el CEMAM.

**Responsabilidades:**

Los odontólogos del CEMAM que apliquen amalgama o cemento deberán apegarse a este procedimiento.

**Referencias:**

Clave	Nombre
NOM-013-SSA2- 1994	Para la prevención y control de enfermedades bucales.

**Formatos:**

Clave	Nombre
F-SA-22	Formato de registro diario de actividades de odontología
F-SA-08	Historia clínica
F-SA-23	Registro de control de pagos

**Definiciones:**

**Usuario:** Persona que utiliza los servicios.

## Procedimiento

### Usuario

1- Solicitar servicio odontológico personalmente.

### Odontólogo

2- Verificar si el usuario esta citado.

3A- Si el usuario esta citado, solicitar que espere su turno para ser atendido.

3B- Si el usuario no esta citado, verificar si hay usuarios en espera.

4A- Si hay usuarios en espera, otorgar cita.

4B- Si no hay usuarios en espera, atenderlo.

5- Preguntar al usuario cual es el motivo por el que acude a solicitar el servicio.

6- Solicitar al usuario que pase al sillón dental.

7- Ponerse un cubre boca y guantes.

8- Tomar el instrumental de exploración.

9- Realizar revisión oral.

10- Decidir el tratamiento a seguir.

11- Sacar instrumental necesario para el procedimiento.

12A- Si la caries esta profunda, aplicar anestesia.



12B-Si la caries no es profunda pasar a la actividad 14

13- Esperar a que haga efecto la anestesia.

14- Retirar la caries.

15- Solicitar al usuario que se enjuague la boca.

16- Aplicar dical y barniz si la caries es profunda.

 <p><b>DIF</b> zapopan 2012-2015</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	 <p>Centro Metropolitano del Adulto Mayor</p>
---	---	--

3 de 9

17- Preparar la amalgama.

18- Obturar poco a poco la amalgama.

19- Dar anatomía y revisar puntos altos.

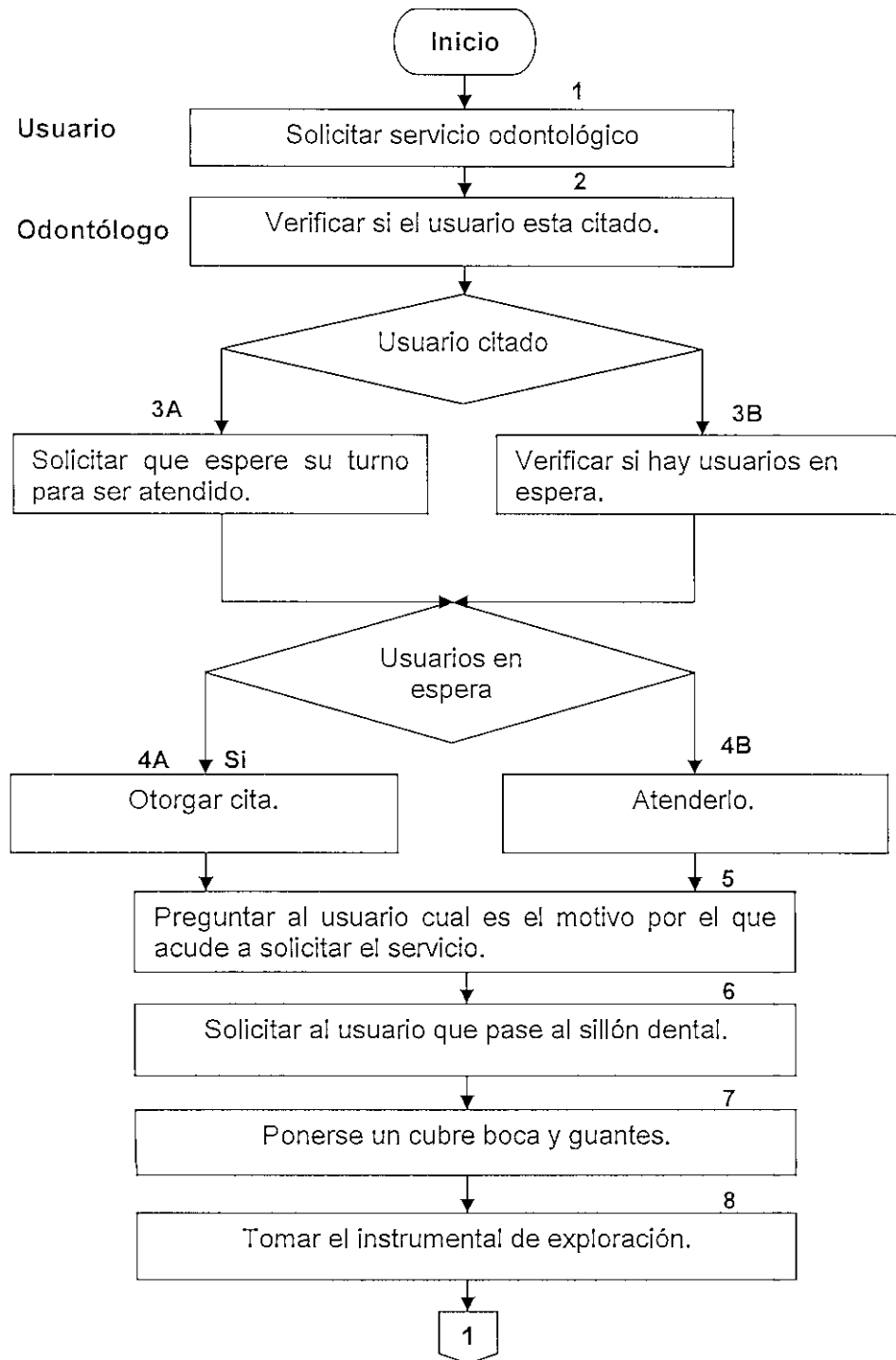
20- Si no es la primera vez, buscar la historia clínica (F-SA-08).

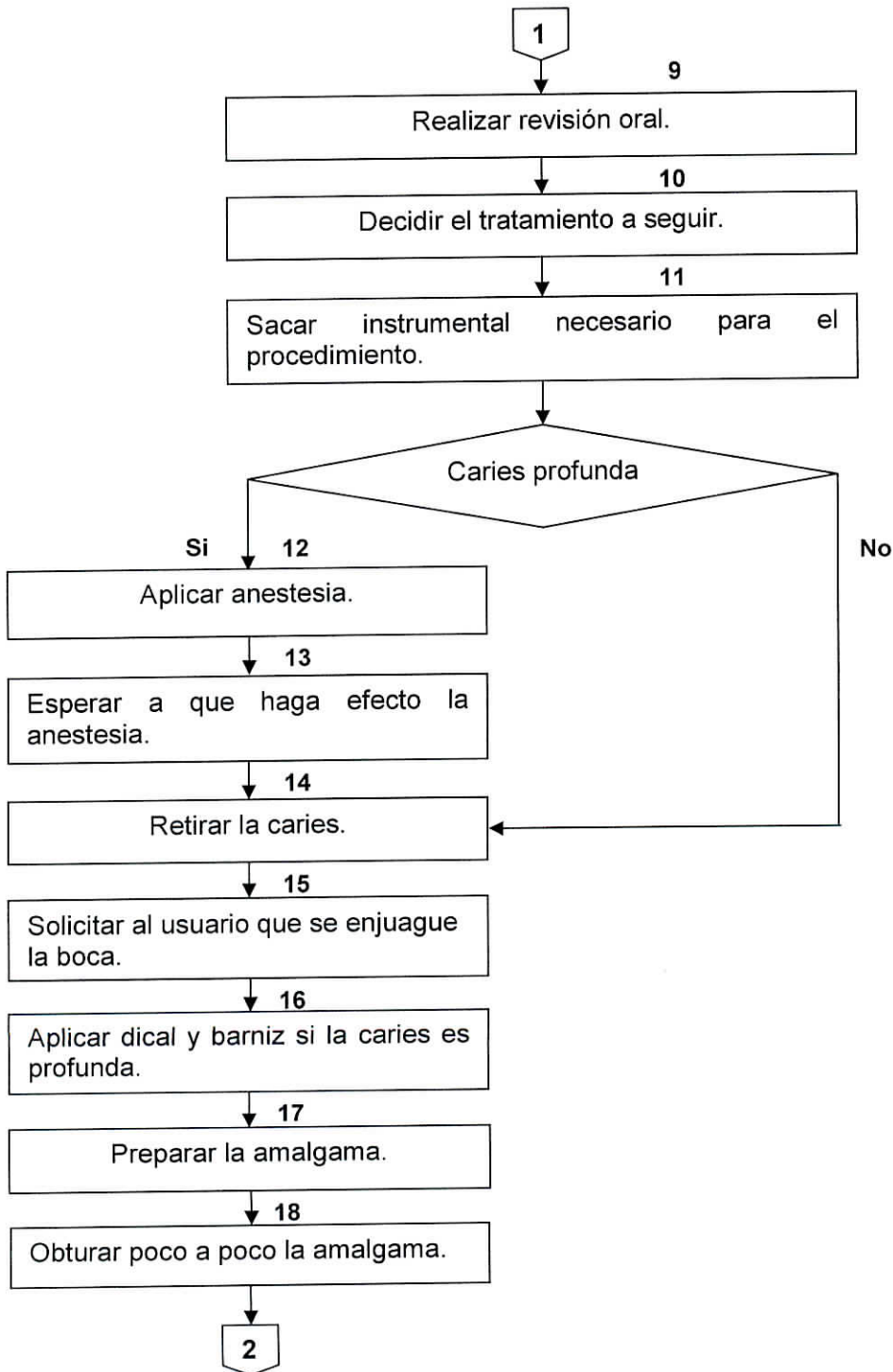
21- Otorgar cita al usuario en caso de que se requiera.

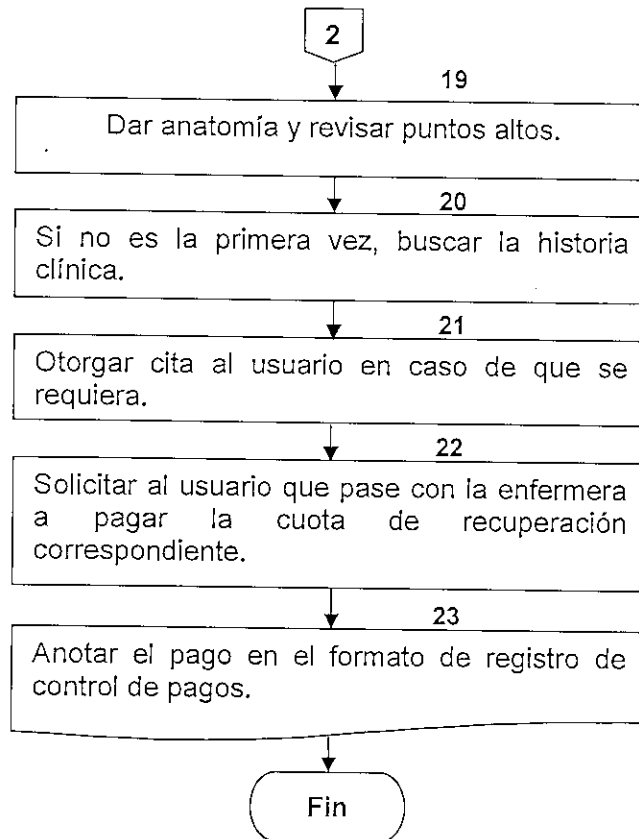
22- Solicitar al usuario que pase con la enfermera a pagar la cuota de recuperación correspondiente.

23- Anotar el pago en el formato de registro de control de pagos (F-SA-23) y retirarse.

Flujograma







**Hoja de registro de cambios**

Numero	Fecha	Descripción	Responsable
1	Septiembre/09	En referencias se agrega la norma NOM-013-SSA2- 1994 Para la prevención y control de enfermedades bucales	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontóloga
2	Septiembre/09	En formatos se agregan los formatos F-SA-23 Registro de control de pagos y F-SA-22 registro diario de actividades de odontología.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontóloga
3	Septiembre/09	La actividad 2 decía: preguntar al usuario cual es el motivo por el que acude a solicitar el servicio, cambia a: verificar si el usuario esta citado.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontóloga
4	Septiembre/09	La actividad 3 decía: preguntar si es la primera vez que acude a solicitar servicio, cambia a: 3A- Si el usuario esta citado, solicitar que espere su turno para ser atendido y 3B- Si el usuario no esta citado verificar si hay usuarios en espera.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontóloga
5	Septiembre/09	La actividad 4A decía: si es la primera vez, llenar la historia clínica, cambia a: si hay usuarios en espera, otorgar cita.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontóloga
6	Septiembre/09	La actividad 4B decía: si no es la primera vez, buscar la historia clínica, cambia a: si no hay usuarios en espera, atenderlo.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontóloga
7	Septiembre/09	La actividad 5 decía: realizar revisión oral, cambia a: preguntar al usuario cual es el motivo por el que acude a solicitar el servicio.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontóloga
8	Septiembre/09	La actividad 6 decía: decidir el tratamiento a seguir, cambia a: solicitar al usuario que pase al sillón	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontóloga

9	Septiembre/09	dental. La actividad 7 decía: Sacar instrumental necesario para el procedimiento, cambia a: ponerse un cubre boca y guantes.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontóloga
10	Septiembre/09	La actividad 8A decía: no aplicar anestesia si la caries no es profunda. (Pasar a la actividad 10) y la 8B decía: aplicar anestesia, si la caries esta profunda, cambia a: 8 tomar el instrumental de exploración.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontóloga
11	Septiembre/09	La actividad 9 decía: esperar a que haga efecto la anestesia, cambia a: realizar revisión oral.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontóloga
12	Septiembre/09	La actividad 10 decía: retirar caries, cambia a: decidir tratamiento a seguir.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontóloga
13	Septiembre/09	La actividad 11 decía: aplicar dical y capaleto, cambia a: sacar instrumental necesario para el procedimiento.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontóloga
14	Septiembre/09	La actividad 12 decía: preparar la amalgama, cambia a: 12A- Si la caries esta profunda, aplicar anestesia y 12B- Si la caries no esta profunda, pasar a la actividad 14.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontóloga
15	Septiembre/09	La actividad 13 decía: obturar poco a poco la amalgama, cambia a: esperar a que haga efecto la anestesia.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontóloga
16	Septiembre/09	La actividad 14 decía: dar anatomía y revisar puntos altos, cambia a: retirar la caries.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontóloga
17	Septiembre/09	La actividad 15 decía: llenar los formatos de registro diario e historia clínica, cambia a: solicitar al usuario	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontóloga





Sistema de Gestión  
de la Calidad



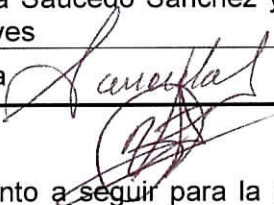

9 de 9

18	Septiembre/09	que se enjuague la boca. La actividad 16 decía: solicitar al usuario que pague la cuota de recuperación correspondiente, cambia a: aplicar dical y barniz si la caries es profunda.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontóloga
19	Septiembre/09	La actividad 17 decía: otorgar cita a usuario en caso que se requiera, cambia a: preparar la amalgama.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontóloga
20	Septiembre/09	Se agregan las actividades 18, 19, 20, 21, 22 y 23.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez / Odontóloga.



Sistema de Gestión de la Calidad



<b>Título</b> Procedimiento para la realización de un modelo de estudio.		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-SA-38	<b>Revisión No:</b> 03	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Marzo del 2009		
<b>Autor:</b> C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez y C.D, Verónica Iñiguez Reyes	<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González	
<b>Puesto/firma:</b> Odontóloga 	<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento 	

**Objetivo:**

Establecer el procedimiento a seguir para la realización de un modelo de estudio por parte del odontólogo.

**Alcance:**

Aplica para todos los odontólogos que realicen modelos de estudio y a los usuarios de este servicio.

**Responsabilidades:**

Los odontólogos que realicen modelos de estudio y usuarios de este servicio deberán apearse a este procedimiento.

**Referencias:**

Clave	Nombre
NOM-013-SSA2- 1994	Para la prevención y control de enfermedades bucales.

**Formatos:**

Clave	Nombre
F-SA-22	Registro diario de actividades de odontología
F-SA-08	Historia clínica
F-SA-02	Forma de solicitud de trabajo

**Definiciones:**

**Usuario:** Persona que utiliza los servicios.

**Modelos de estudio:** modelos de yeso que permiten estudiar las anomalías de posición, volumen y la forma de los dientes, las anomalías de la oclusión, la forma de los arcos dentarios y del vestibulo bucal y de la bóveda palatina.

## Procedimiento

### Usuario

1- Acudir a su cita antes programada

### Odontólogo

2- Solicitar al usuario que pase al sillón dental

3- Ponerse su cubre boca y guantes.

4- Tomar el instrumental de exploración.

5- Realizar revisión oral

6- Probar cucharilla al usuario.

7- Preparar alginato.

8- Tomar impresiones con alginato en boca del usuario y esperar que gelifique de acuerdo a las indicaciones del fabricante.

9- Llenar los formatos de registro diario de actividades de odontología (F-SA-22) e historia clínica (F-SA-08).

10- Elaborar ficha con el nombre del usuario para 8 o 15 días después.

11- Citar al usuario para 8 o 15 días después.

12- Solicitar al usuario que pase con la enfermera a pagar la cuota de recuperación y anticipo correspondiente y que regrese para que le muestre el recibo de ingresos.



### Usuario

13- Pagar cuota de recuperación a la enfermera.

### Odontólogo

14- Anotar en la historia clínica el número del recibo de ingresos y la cantidad pagada.

15- Correr las impresiones con yeso.

 <p><b>DIF</b> zapopan 2012-2015</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	 <p>Centro Metropolitano del Adulto Mayor</p>
---	---	--

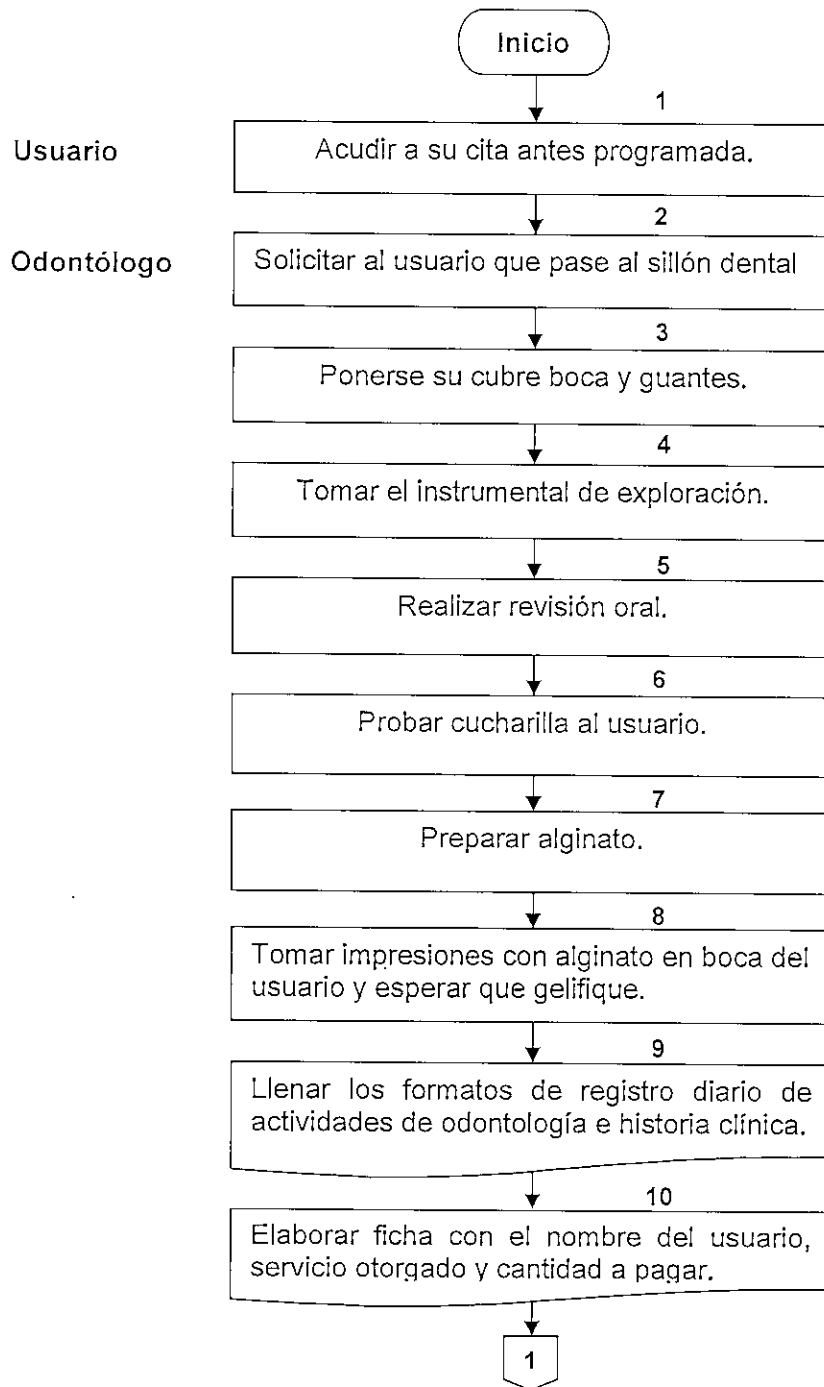
3 de 6

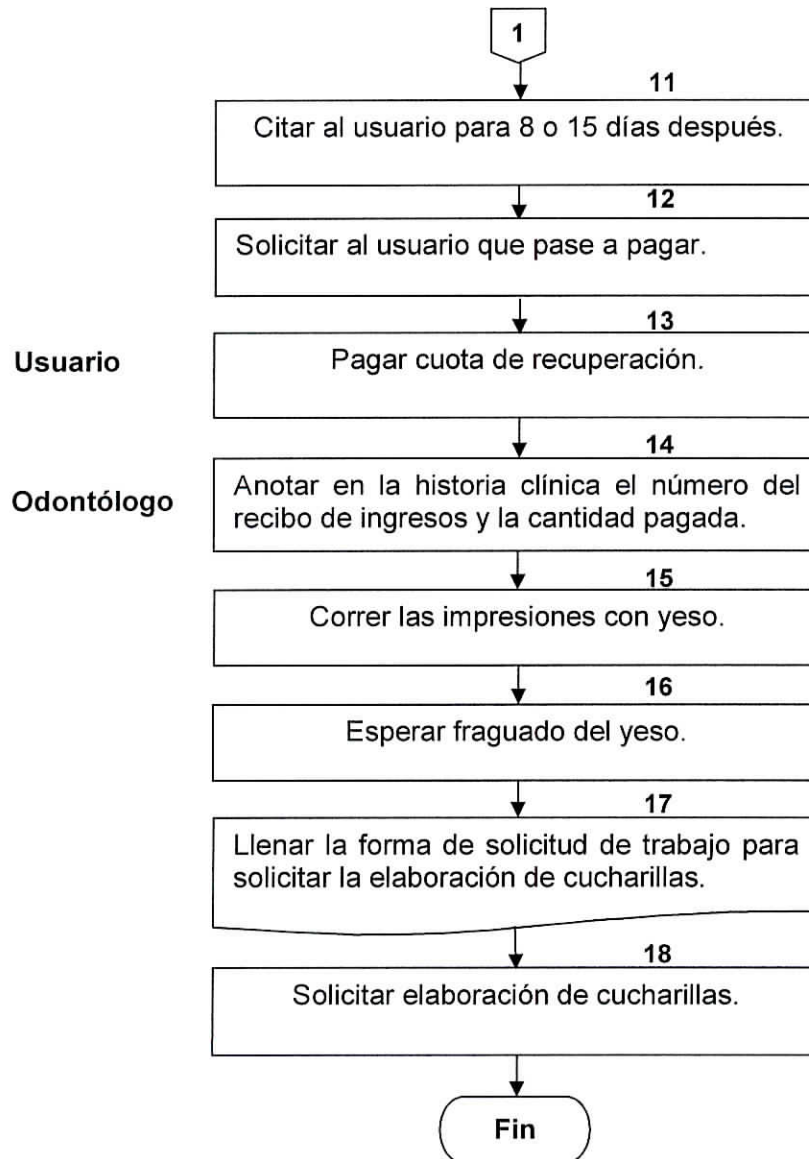
16- Esperar fraguado del yeso.

17- Llenar la forma de solicitud de trabajo (F-SA-02) para solicitar la elaboración de cucharillas al técnico dental.

18- Solicitar al técnico dental la elaboración de las cucharillas.

Flujograma





Hoja de registro de cambios

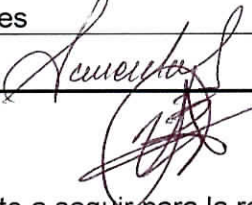

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Septiembre/09	En referencias se agrega la norma: NOM-013-SSA2- 1994 Para la prevención y control de enfermedades bucales.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez/ Odontóloga.
2	Septiembre/09	En formatos se agregan los formatos F-SA-22 Registro diario de actividades de odontología, F-SA-08 Historia clínica y F-SA-02 forma de solicitud de trabajo.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez/ Odontóloga.
3	Septiembre/09	La actividad 1 decía: probar cucharilla al usuario, cambia a: acudir a su cita antes programada.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez/ Odontóloga.
4	Septiembre/09	La actividad 2 decía: preparar alginato, cambia a: solicitar al usuario que pase al sillón dental.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez/ Odontóloga.
5	Septiembre/09	La actividad 3 decía: tomar impresión, cambia a: ponerse su cubre boca y guantes.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez/ Odontóloga.
6	Septiembre/09	La actividad 4 decía: llenar impresión con yeso, cambia a: tomar el instrumental de exploración.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez/ Odontóloga.
7	Septiembre/09	La actividad 5 decía: llenar los formatos de registro diario e historia clínica, cambia a: realizar revisión oral.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez/ Odontóloga.
8	Septiembre/09	La actividad 6 decía: solicitar al usuario que pague la cuota de recuperación correspondiente, cambia a: probar cucharilla al usuario.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez/ Odontóloga.
9	Septiembre/09	La actividad 7 decía: pagar cuota de recuperación, cambia a: preparar alginato.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez/ Odontóloga.
10	Septiembre/09	La actividad 8 decía: otorgar cita a usuario en caso que se requiera, cambia a: tomar impresiones con alginato en boca del usuario y esperar que gelifique de acuerdo a las indicaciones del fabricante.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez/ Odontóloga.
11	Septiembre/09	Se agregan las actividades 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18.	C.D. Silvia Patricia Saucedo Sánchez/ Odontóloga.



Sistema de Gestión  
de la Calidad



1 de 7

<b>Título</b> Procedimiento para la realización de curaciones en piezas dentales		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-SA-39	<b>Revisión No:</b> 02	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Febrero del 2009		
<b>Autor:</b> Dra. Silvia Patricia Saucedo Sánchez y C.D. Verónica Iñiguez Reyes	<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González	
<b>Puesto/firma:</b> Odontóloga 	<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento 	

**Objetivo:**

Establecer el procedimiento a seguir para la realización de una curación.

**Alcance:**

Aplica para todos los odontólogos del CEMAM que realicen curaciones.

**Responsabilidades:**

Los odontólogos y usuarios del servicio de curaciones en el CEMAM deberán apegarse a este procedimiento.

**Referencias:**

Clave	Nombre
NOM-013-SSA2- 1994	Para la prevención y control de enfermedades bucales

**Formatos:**

Clave	Nombre
F-SA-22	Registro diario de actividades de odontología
F-SA-08	Historia clínica

**Definiciones:**

**Usuario:** Persona que utiliza los servicios.



## Procedimiento

### Usuario

1- Solicitar servicio al odontólogo.

### Odontólogo

2- Preguntar al usuario cual es el motivo por el que acude a solicitar el servicio.

3- Realizar revisión oral.

4- Decidir el tratamiento a seguir.

5- Sacar instrumental necesario para el procedimiento.

6- Aplicar anestesia tópica o infiltrada a consideración del odontólogo.

7- Esperar a que haga efecto la anestesia.

8- Retirar caries.

9- Realizar la preparación de la curación.

10- Comenzar a aplicar la curación.

11- Llenar el formato de registro diario de actividades de odontología (F-SA-22)

12- Elaborar ficha con el nombre del usuario, servicio otorgado y cantidad a pagar.

13- Otorgar cita a usuario para 8 o 15 días después.

14- Solicitar al usuario que acuda con la enfermera a pagar cuota de recuperación correspondiente.



### Usuario

15- Pagar cuota de recuperación.

16- Acudir a su cita.

### Odontólogo

17- Realizar revisión oral.

 <p><b>DIF</b> zapopan 2012-2015</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	 <p>Centro Metropolitano del Adulto Mayor</p>
---	---	--

3 de 7

18- Entrevistar al usuario.

19- Sacar instrumental necesario para el procedimiento.

20A- Si el usuario presenta incremento de dolor, canalizarlo con especialista en endodoncia.

20B- Si el usuario no presenta incremento de dolor, aplicar anestesia.

21- Esperar a que haga efecto la anestesia.

22- Aplicar amalgama según lo requiera el usuario.

23- Llenar el formato de registro diario de actividades de odontología (F-SA-22).

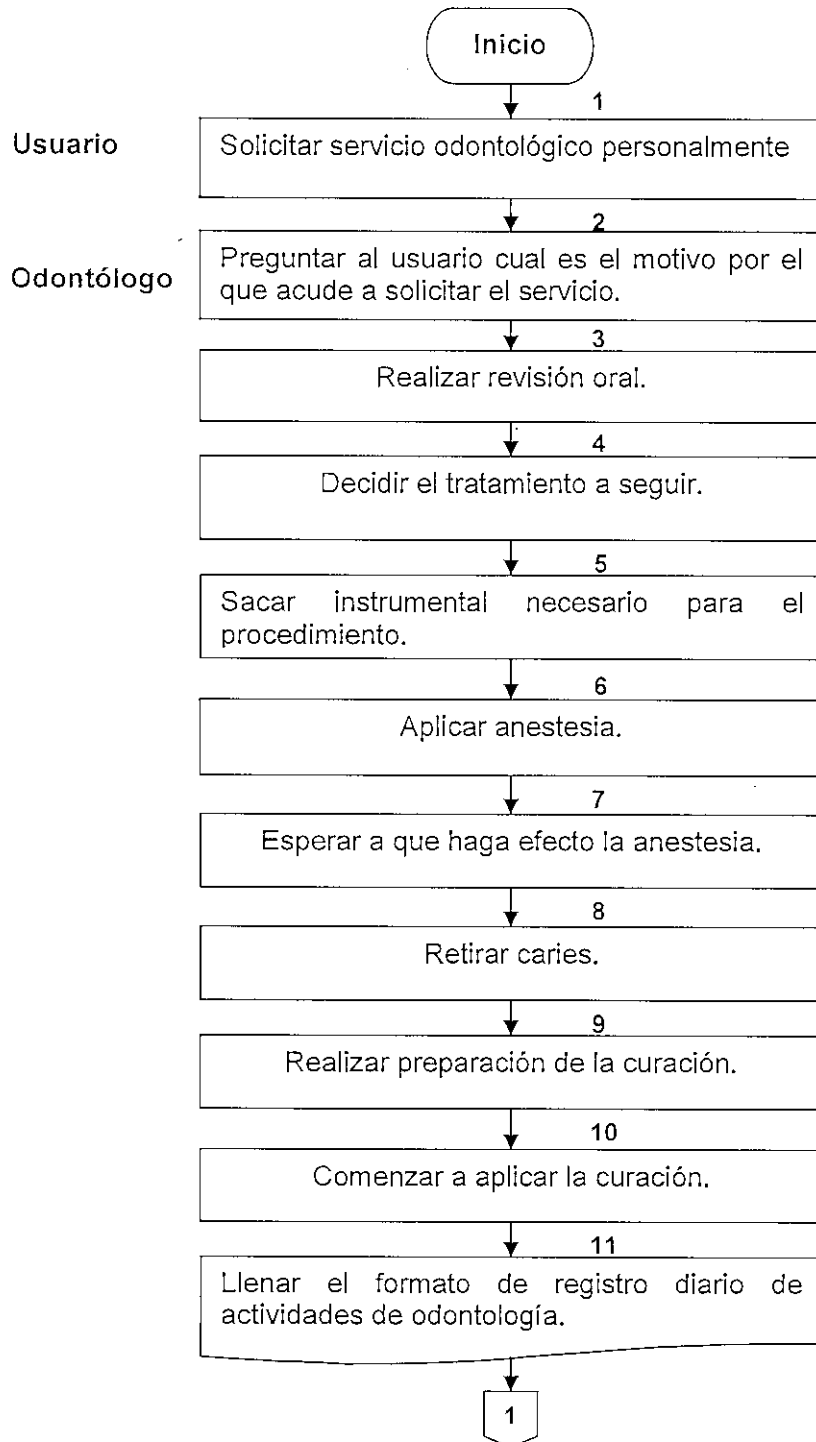
24- Elaborar ficha con el nombre del usuario, servicio otorgado y cantidad a pagar.

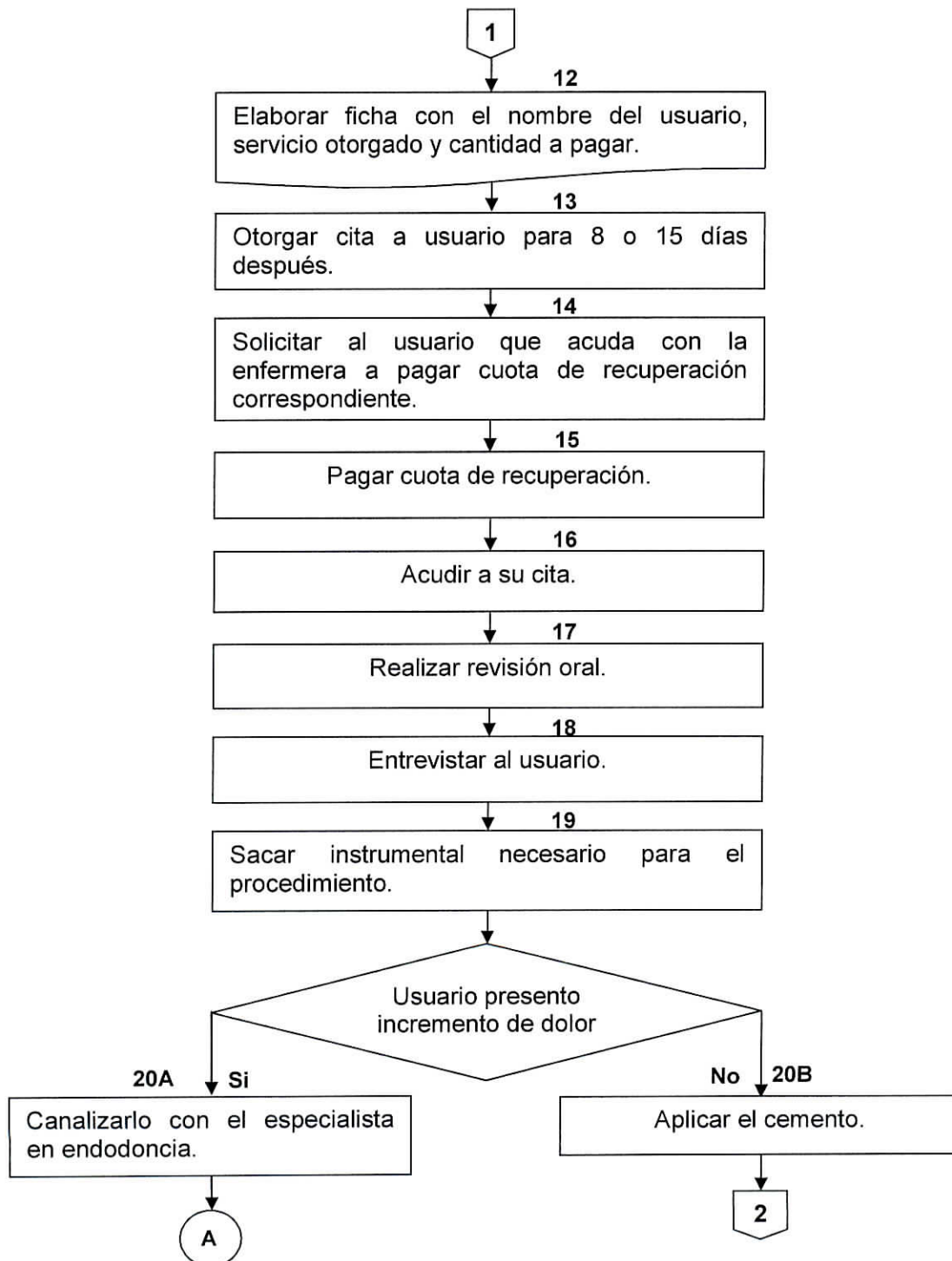
25- Solicitar al usuario que acuda con la enfermera a pagar la cuota de recuperación correspondiente.

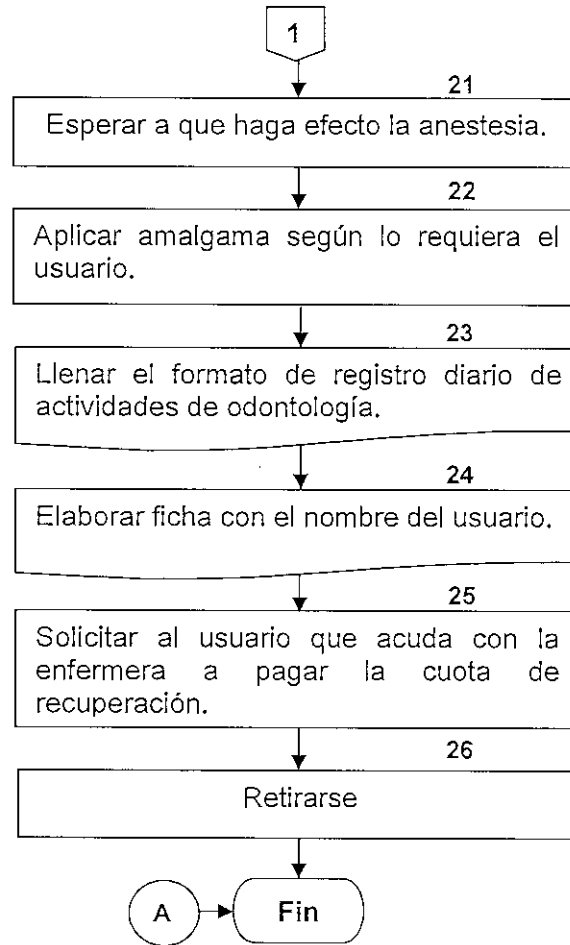
**Usuario**

26- Retirarse

Flujograma











Sistema de Gestión  
de la Calidad


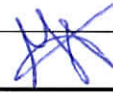


**Hoja de registro de cambios**

Numero	Fecha	Descripción	Responsable

	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	
---	---	---

1 de 7

<b>Título</b> Procedimiento para otorgar consulta de homeopatía		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-SA-40	<b>Revisión No:</b> 02	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Febrero del 2009		
<b>Autor:</b> Dr. Francisco Javier Márquez Campos	<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González	
<b>Puesto/firma:</b> Encargado del Área 	<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento 	

**Objetivo:**

Establecer el procedimiento a seguir para la consulta de homeopatía.

**Alcance:**

Aplica para todos los médicos que otorguen consulta homeopática y a los usuarios de este servicio del CEMAM.

**Responsabilidades:**

Los homeópatas y usuarios de este servicio deberán apegarse a este procedimiento.

**Referencias**

Clave	Nombre
-------	--------

**Formatos**

Clave	Nombre
F-IE-09	Reporte de pacientes
F-SA-18	Formato de registro diario de consulta médica homeopática
F-SA-05	Informe estadístico
F-SA-19	Registro diario de consulta médica homeopática

**Definiciones**

**Usuario:** Persona que utiliza los servicios.

### Procedimiento

#### Usuario

- 1- Solicitar ficha personalmente con la auxiliar administrativo
- 2- Realizar el pago correspondiente.

#### Homeópata

- 3- Llamar al usuario para ser atendido
- 4- Recoger ficha al usuario y anotar su edad y diagnóstico.
- 5- Preguntar al usuario si es la primera vez que acude o es subsecuente.
- 6A- Si es de primera vez, abrir el expediente, tomando datos generales, antecedentes personales y familiares.
- 6B- Si es subsecuente, solicitar a la enfermera que le proporcione el expediente y preguntar que respuesta hubo al tratamiento para anotarlo en el expediente.
- 7- Preguntar al usuario el motivo por el cual acude a la consulta
- 8- Revisar al usuario realizándole la auscultación
- 9- Dar tratamiento al usuario y anotar en el expediente lo que se le recetó.
- 10- Solicitar al usuario que regrese en 22 días o antes si así lo necesita de acuerdo a su estado de salud.



#### Usuario

- 11- Retirarse

#### Homeópata

- 12- Entregar el expediente a la enfermera para su archivo.
- 13- Al finalizar la jornada elaborar reporte de pacientes.
- 14- Elaborar el formato de registro diario de consulta médica homeopática (F-SA-18).
- 15- Al finalizar el mes, llenar reporte de informe estadístico (F-SA-05) y entregarlos a su jefe inmediato.

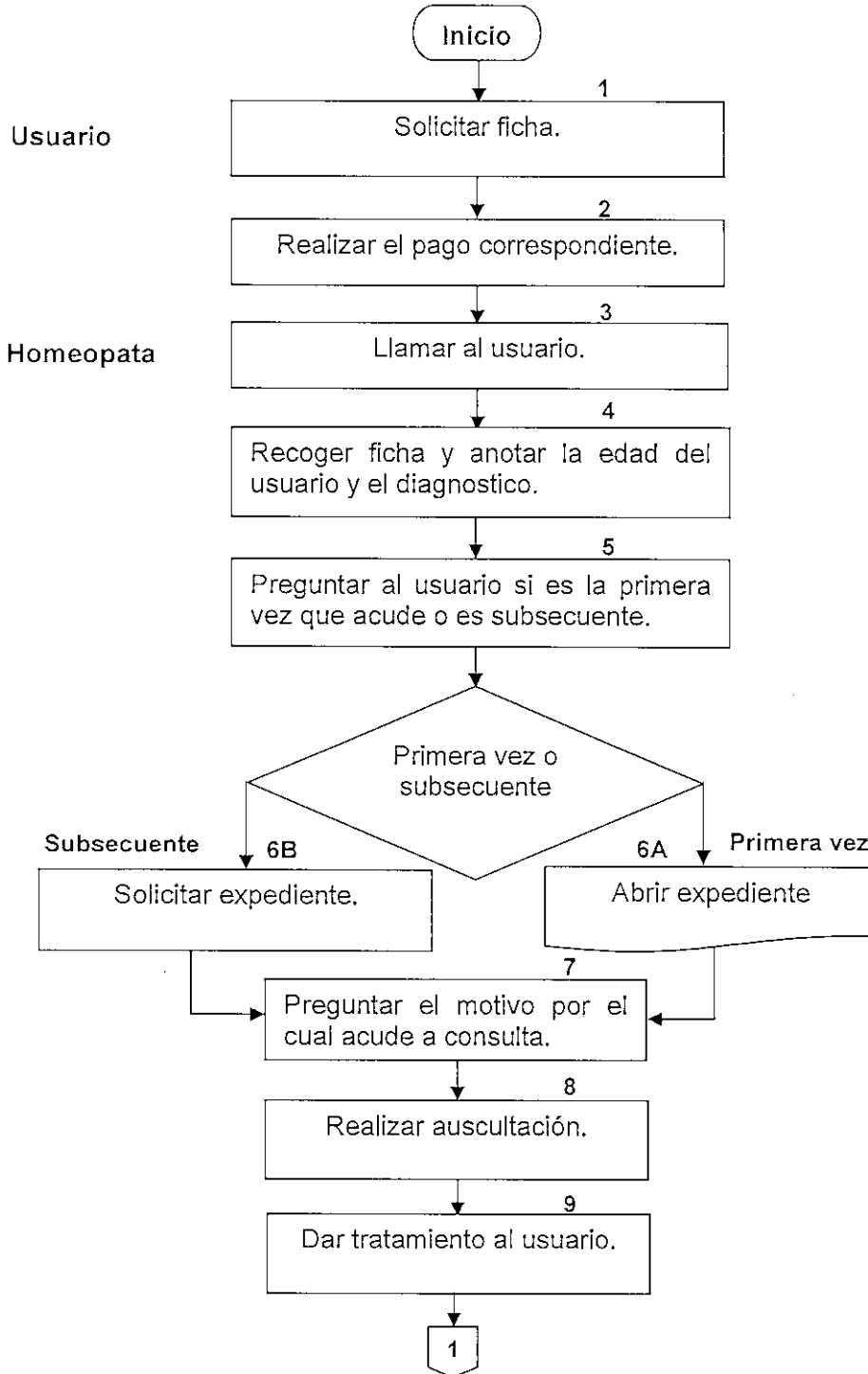


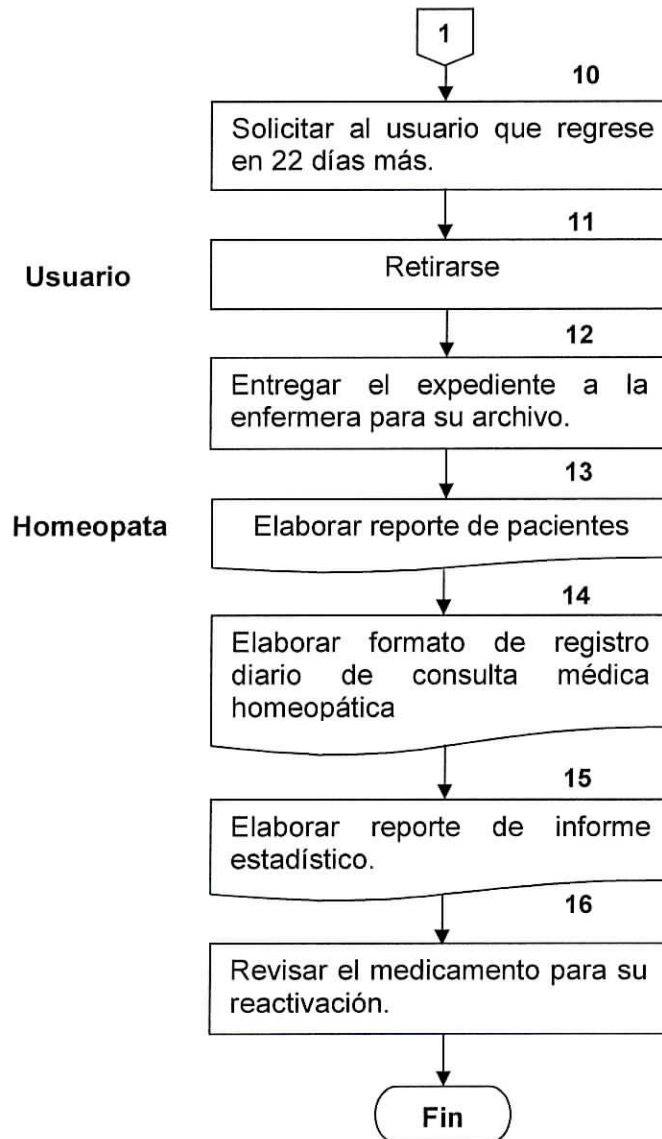
 <p><b>DIF</b> zapopan 2012-2015</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	 <p>Centro Metropolitano del Adulto Mayor</p>
---	---	--

3 de 7

16- Periódicamente revisar el medicamento con que cuenta en el consultorio para reactivarlo.

Diagrama de flujo





Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Julio/09	Se agregan los formatos: S/N Historia clínica, F-IE-09, Reporte de pacientes, F-SA-18, Formato de registro diario de consulta médica homeopática, F-SA-05 Informe estadístico, F-SA-11 Informe de morbilidad, F-SA-19 Registro diario de consulta médica homeopática.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado
2	Julio/09	Cambia la actividad 4 que decía: preguntar si el usuario cuenta con historial clínico, cambia a: recoger ficha al usuario y anotar su edad y diagnóstico.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado
3	Julio/09	Cambia la actividad 5A y 5B que decían: 5A si el usuario no cuenta con historia clínica, llenar historia clínica, 5B si el usuario cuenta con historia clínica, preguntar el motivo por el cual solicita consulta, cambia a: preguntar al usuario si es la primera vez que acude o es subsecuente.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado
4	Julio/09	Se agregan las actividades 6A y 6B, cambia a: 6A- Si es de primera vez, abrir el expediente, tomando datos generales, antecedentes personales y familiares, 6B Si es subsecuente, buscar el expediente y preguntar que respuesta hubo al tratamiento y anotarlo en el expediente.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado
5	Julio/09	Cambia la actividad 7 que decía: realizar exploración al paciente, cambia a: preguntar al usuario el motivo por el cual acude a la consulta.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado
6	Julio/09	Cambia la actividad 8 que decía: especificar diagnóstico en el expediente, cambia a: revisar al usuario realizándole la auscultación.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado.
7	Julio/09	Cambia la actividad 9 que decía: dar tratamiento al paciente, cambia a: dar tratamiento al usuario y anotar en el expediente lo que se le recetó.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado






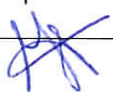
Sistema de Gestión  
de la Calidad



7 de 7

8	Julio/09	Cambia la actividad 10 que decía: retirarse, cambia a: solicitar al usuario que regrese en 22 días o antes si así lo necesita de acuerdo a su estado de salud.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado
9	Julio/09	Se agregan las actividades 11, 12, 13, 14, 15 y 16.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado
10	Mayo/2013	Cambia la actividad 6B que decía: Si es subsecuente, buscar el expediente y preguntar que respuesta hubo al tratamiento para anotarlo en el expediente, a: Si es subsecuente, solicitar a la enfermera que le proporcione el expediente y preguntar que respuesta hubo al tratamiento para anotarlo en el expediente.	Dr. Francisco Javier Márquez Campos / Encargado del Área de Salud y Autocuidado

	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	 <p>Centro Metropolitano del Adulto Mayor</p>
---	---	---

<p><b>Título</b> Procedimiento para la cementación de corona</p>		
<p><b>Clave:</b> P-DZ-AM-SA-41</p>	<p><b>Revisión No:</b>02</p>	<p><b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2013</p>
<p><b>Fecha de publicación:</b> Febrero del 2009</p>		
<p><b>Autor:</b> Dra. Silvia Patricia Saucedo Sánchez y C.D. Verónica Iñiguez Reyes</p>	<p><b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González</p>	
<p><b>Puesto/firma:</b> Encargado del Área </p>	<p><b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento </p>	

**Objetivo:**

Establecer el procedimiento a seguir para la cementación de corona.

**Alcance:**

Aplica para todos los odontólogos que realicen cementación de corona.

**Responsabilidades:**

Los odontólogos y usuarios de este servicio deberán apegarse a este procedimiento.

**Referencias:**

<b>Clave</b>	<b>Nombre</b>
--------------	---------------

**Formatos:**

<b>Clave</b>	<b>Nombre</b>
--------------	---------------

**Definiciones:**

**Usuario:** Persona que utiliza los servicios.

### Procedimiento

#### Usuario

1- Acudir personalmente a solicitar servicio

#### Odontólogo

2- Solicitar al usuario que se siente en el sillón dental

3- Ponerse cubre boca y guantes.

4- Sacar el instrumental necesario

5- Limpiar la pieza de los restos de cemento

6- Probar la pieza para ver si embona

7-Limpiar el conducto de la raíz con agua.

8- Secar el conducto con aire

9- Mezclar el cemento

10- Cementar corona

11- Colocar la corona

12- Preguntar si es la primera vez que acude a solicitar servicio.

13A- Si es la primera vez, llenar la historia clínica.

13B- Si no es la primera vez, buscar la historia clínica.

14- Llenar el formato de registro diario

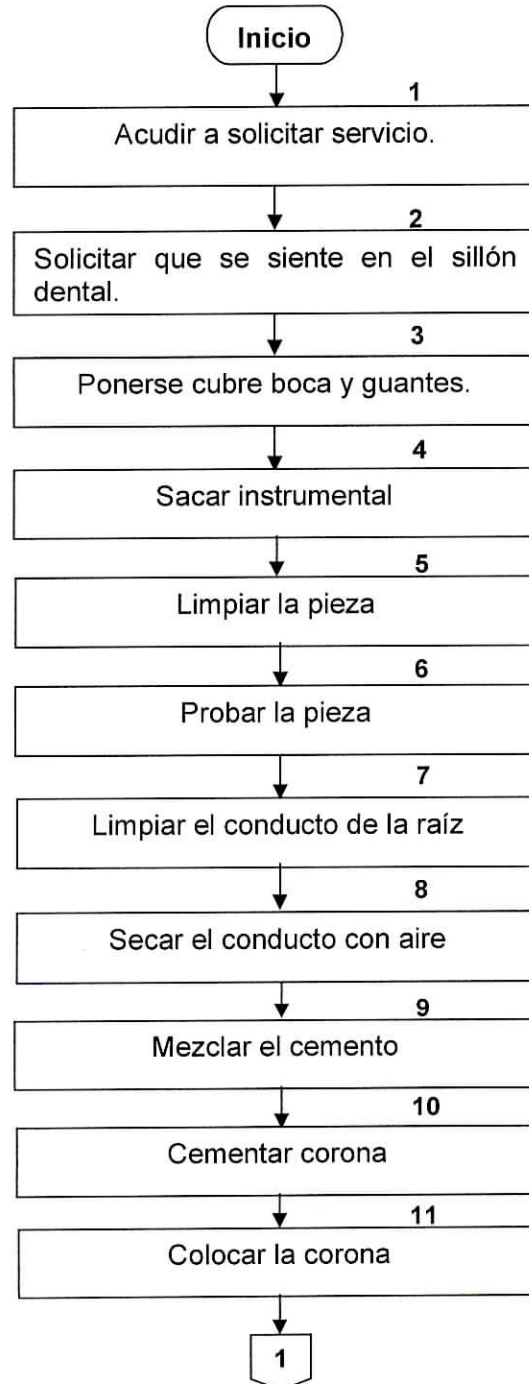
15- Elaborar ficha con el nombre del usuario, nombre de servicio otorgado y cantidad a pagar.

16- Solicitar al usuario que pase a pagar la cuota de recuperación correspondiente con la enfermera.

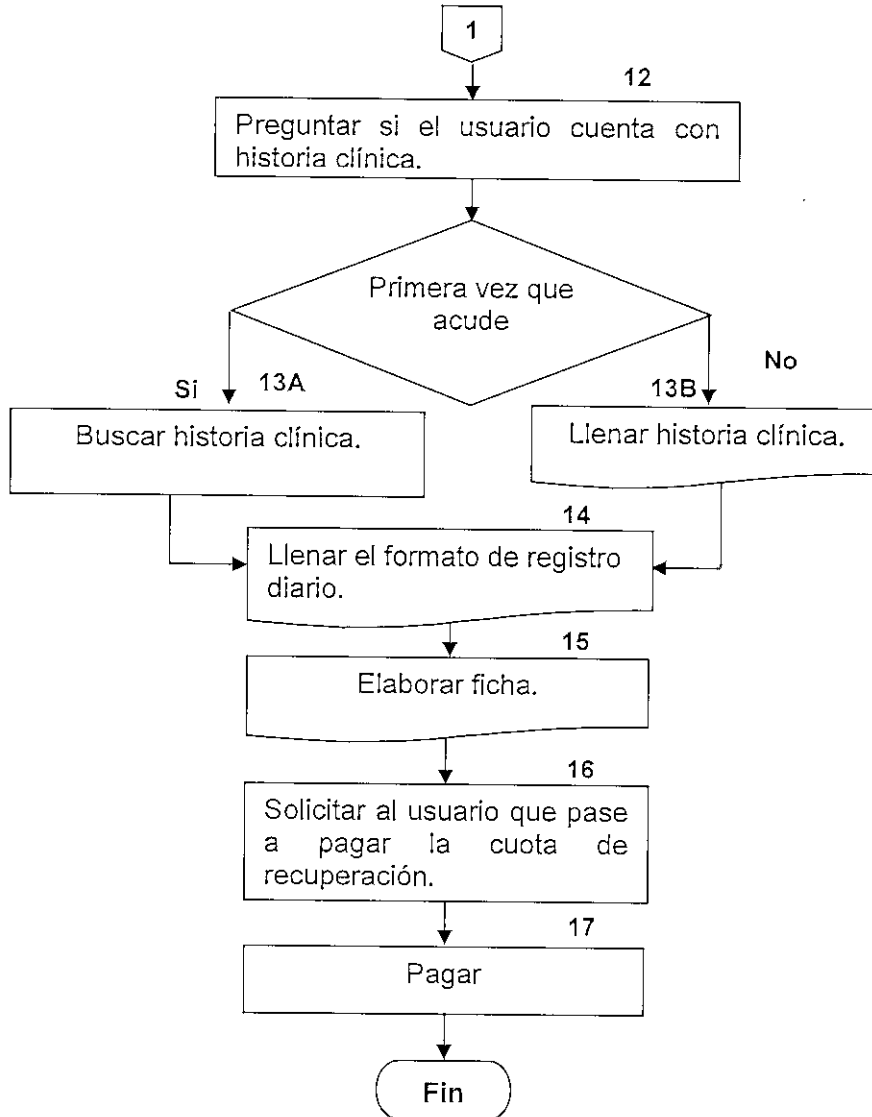
#### Usuario

17- Pagar

Diagrama de flujo









Sistema de Gestión  
de la Calidad



5 de 5

**Hoja de registro de cambios**



Número	Fecha	Descripción	Responsable



Sistema de Gestión  
de la Calidad



1 de 5

<b>Título</b> Procedimiento para el ajuste de prótesis		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-SA-42	<b>Revisión No:</b> 02	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Febrero del 2009		
<b>Autor:</b> Dra. Silvia Patricia Saucedo Sánchez y C.D. Verónica Iñiguez Reyes	<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González	
<b>Puesto/firma:</b> Encargado del Área 	<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento 	

**Objetivo:**

Establecer el procedimiento para la realización de un ajuste de prótesis.

**Alcance:**

Aplica para todos los odontólogos que realicen ajustes de prótesis en el CEMAM y usuarios de este servicio.

**Responsabilidades:**

Los odontólogos del CEMAM que realicen ajustes de prótesis deberán apegarse a este procedimiento.

**Referencias:**

Clave	Nombre
-------	--------

**Formatos:**

Clave	Nombre
-------	--------

**Definiciones:**

**Usuario:** Persona que utiliza los servicios.

### Procedimiento

#### Usuario

1- Solicitar servicio odontológico personalmente.

#### Odontólogo

2- Preguntar al usuario cual es el motivo por el que acude a solicitar el servicio.

3- Preguntar al usuario si es la primera vez que le ponen una prótesis.

4- Realizar revisión oral.

5- Observar si se ve alguna irritación en la mucosa, marcación en la prótesis o ampolla.

6A- Si no presenta ningún efecto clínico, pedir al usuario que siga usándola hasta que se acostumbre (ya que lo más probable es que sea por falta de costumbre).

6B-Si se presenta algún síntoma clínico, tomar el instrumental necesario para observar detenidamente la boca.

7- Pedirle al Usuario que identifique el punto exacto donde se encuentra la molestia.

8- Ir al laboratorio y ajustar la prótesis.

9- Lavar la prótesis para quitarle los residuos del ajuste.

10- Pedirle al usuario que se la ponga y diga si ya no siente la molestia.

11A- En el caso de seguir con la molestia, volver al laboratorio y hacer los ajustes necesarios. (Esto incluye pedirle la prótesis anterior para ver la diferencia entre ambas si es necesario), después volver a preguntar si siente molestias y repetir la actividad hasta que ya no la sienta.

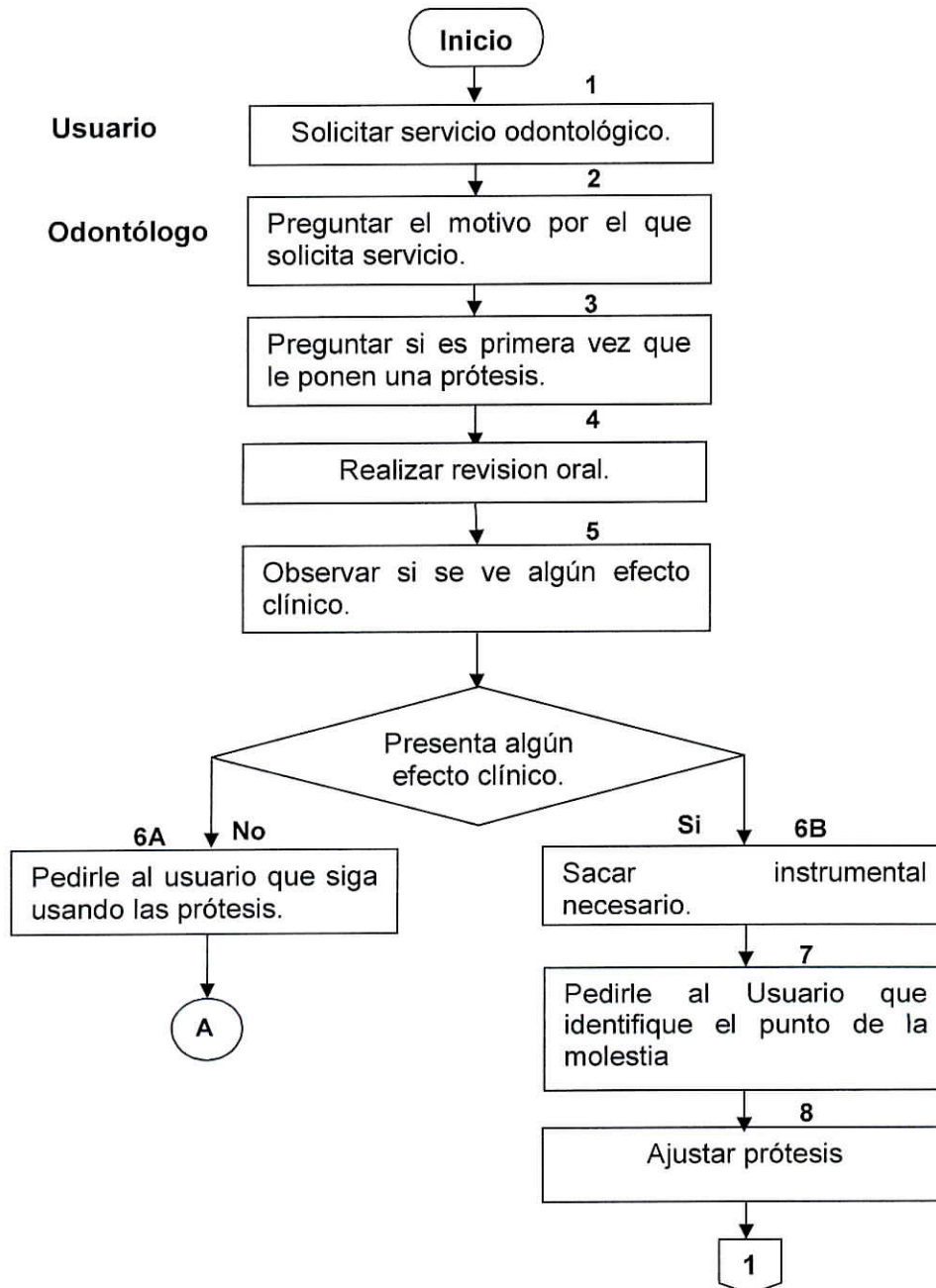
11B - En el caso de ya no sentirla dar indicaciones al usuario para prevenir o curar molestias causadas por la prótesis.

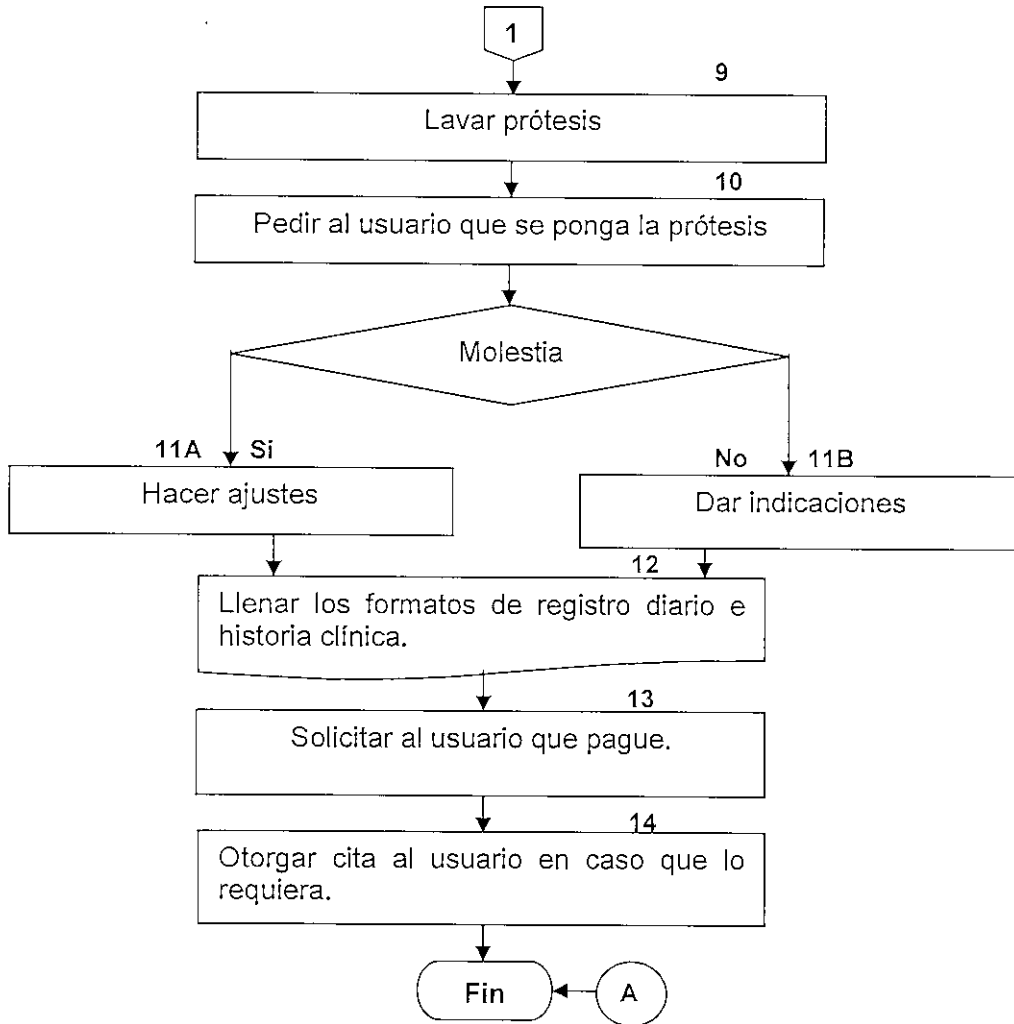
12- Tomar los datos del usuario y Llenar los formatos de registro diario e historia clínica

13- Solicitar al usuario que pague la cuota de recuperación correspondiente.

14- Otorgar cita al usuario en caso que se requiera.

Diagrama de flujo







Sistema de Gestión  
de la Calidad



5 de 5

Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable