

Norma Técnica Administrativa

Servicio de Consulta Externa



ACTA DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA NORMA TECNICA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

La aprobación de la presente acta, indica el entendimiento del propósito y contenido descrito en el presente documento, sus referencias y anexos. La firma de este documento, implica la conformidad de cada involucrado con el mismo.

ELABORADO POR: _____ ESP. DIANA SANCHEZ V. LÍDER MÉDICA DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	ELABORADO POR: _____ ESP. GRACE SAMUEZA F. LÍDER DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	
REVISADO POR: _____ ESP. XIMENA TOAPANTA L. EPIDEMIÓLOGA DE VIGILANCIA HOSPITALARIA	REVISADO POR: _____ MGS. CARLOS NARVAEZ G. LÍDER DE TALENTO HUMANO	REVISADO POR: _____ DR. EDISSON QUITO T. COORDINADOR DE LAS GESTIÓN DE CALIDAD
REVISADO POR: _____ ESP. MYRIAN RUIZ O. COORDINADORA DE LA GESTIÓN DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA	REVISADO POR: _____ ESP. DIEGO VACA E. COORDINADOR DE LA GESTIÓN DE ESPECIALIDADES CLÍNICAS Y/O QUIRÚRGICAS	
APROBADO POR: _____ ESP. FERNANDA CHAGUEZA V. DIRECTORA ASISTENCIAL		
APROBADO PARA SU IMPLEMENTACIÓN: ENCÁRGUESE DE LA MISMA A LA DIRECCIÓN ASISTENCIAL, COORDINACIÓN DE ENFERMERÍA, COORDINACIÓN DE ESPECIALIDADES CLÍNICAS Y QUIRÚRGICAS, COORDINACIÓN DE APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO, COORDINACIÓN DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN Y A LA UNIDAD DE CALIDAD. _____ ESP. HUMBERTO NAVAS L. GERENTE HOSPITAL GINECO OBSTÉTRICO PEDIÁTRICO DE NUEVA AURORA LUZ ELENA ARISMENDI		

FECHA:

DÍA	MES	AÑO
17	Enero	2024

**HOSPITAL GÍNECO OBSTÉTRICO PEDIÁTRICO DE NUEVA
AURORA“LUZ ELENA ARISMENDI”**



	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	CODIGO: RG-HGONA-NTASCE- 2023-012
	NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA	VERSIÓN: 0.001
		REVISIÓN: 30/10/2023
		Página 3 de 13

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	6
2.	OBJETIVOS.....	7
3.	ALCANCE.....	8
4.	RESPONSABLES.....	8
5.	NORMAS GENERALES.....	8
6.	NORMAS PARA PACIENTE Y ACOMPAÑANTES.....	9
8.	FUNCIONES.....	10
	A. Funciones del líder médico del servicio.....	10
	B. Funciones del líder de enfermería del servicio.....	11
9.	NORMAS PARA EL PERSONAL QUE LABORA EN EL SERVICIO.....	13
	9.1 USO DE ROPA TRABAJO.....	17
	9.2 USO DE CALZADO.....	18
	9.3 CONSUMO DE ALIMENTOS.....	19
10.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	19

FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	CODIGO
17/01/2024	Esp. Diana Sánchez V. Líder Médica del Servicio de Consulta externa Esp. Grace Samueza F. Líder de Enfermería del Servicio de Consulta Externa	Esp. Diego Vaca E. Coordinador de la Gestión de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas Esp. Myrian Ruiz O. Coordinadora de la Gestión de Cuidados de Enfermería Mgs. Carlos Narváz Líder de Talento Humano Esp. Edisson Quito T. Coordinador de Gestión de Calidad Esp. Ximena Toapanta L. Epidemióloga de Vigilancia Hospitalaria	Esp. Fernanda Chagueza V. Directora Asistencial Esp. Humberto Navas L. Gerente Hospital Gineco Obstétrico Pediátrico de Nueva Aurora "Luz Elena Arismendi"	RG-HGONA-NTASCE- 2023-012

HOSPITAL GÍNECO OBSTÉTRICO PEDIÁTRICO DE NUEVA AURORA“LUZ ELENA ARISMENDI”

	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	CODIGO: RG-HGONA-NTASCE- 2023-012
	NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA	VERSIÓN: 0.001
		REVISIÓN: 30/10/2023
		Página 3 de 13

1. INTRODUCCIÓN


El Hospital Gineco Obstétrico Pediátrico de Nueva Aurora “Luz Elena Arismendi”, es un hospital de tercer nivel de atención y segundo nivel de complejidad, de referencia nacional; que realiza atención especializada a mujeres en edad fértil, gestantes de Alto Riesgo Obstétrico, ginecología mínimamente invasiva, perinatología, adolescencia, patología ginecológica general y compleja, así como atención a Neonatos patologías de Alta Complejidad Clínica y Quirúrgica, niños con comorbilidades de hasta los 5 años 11 meses de edad en atención y cuidado Crítico; Niños de Alto Riesgo Neurológico, Cuidados Paliativos Materno – Neonatales, paciente de violencia de género. Siendo la consulta externa la puerta de entrada principal en atención ambulatoria

El servicio de consulta externa realiza atención profesional especializada que brinda atención en las siguientes especialidades (ginecología, alto riesgo obstétrico, adolescencia, colposcopia, medicina familiar, genética, medicina interna, cardiología de adultos y pediatría, cirugía general, neurocirugía, urología, neonatología, pediatría, cirugía pediátrica, psicología, neuropsicología, odontología, estimulación temprana, educación prenatal, club de diabetes, club de adolescentes, trabajo social, neuroestimulación, club de lactancia y terapia de deglución. Profesionales altamente calificados en atención de pacientes de muy alta complejidad, que se caracterizan por su capacidad, liderazgo, amor y respeto a su profesión y para sus pacientes. Comprometidos en ofrecer una atención de calidad y calidez, ofreciendo la mejor evidencia científica.

Al hablar de bioseguridad en el sistema hospitalario, se enfatiza en las medidas preventivas a los riesgos biológicos, fundamentalmente para proteger la salud y la seguridad del personal que trabaja en cualquier institución, donde las normas de bioseguridad están consignadas a reducir el riesgo de transmisión de microorganismos de fuentes reconocidas o no reconocidas de infección en servicios de salud, vinculadas a accidentes por exposición a los agentes patológicos, la sangre y/o fluidos corporales, también, se preocupa por el entorno socio laboral donde se desarrolla la praxis del personal de salud, que está marcado por la influencia de múltiples riesgos ambientales; en ello, los niveles de exposición humana a los mismos

FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	CODIGO
17/01/2024	Esp. Diana Sánchez V. Líder Médica del Servicio de Consulta externa Esp. Grace Samueza F. Líder de Enfermería del Servicio de Consulta Externa	Esp. Diego Vaca E. Coordinador de la Gestión de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas Esp. Myrian Ruiz O. Coordinadora de la Gestión de Cuidados de Enfermería Mgs. Carlos Narváez Líder de Talento Humano Esp. Edisson Quito T. Coordinador de Gestión de Calidad Esp. Ximena Toapanta L. Epidemióloga de Vigilancia Hospitalaria	Esp. Fernanda Chagueza V. Directora Asistencial Esp. Humberto Navas L. Gerente Hospital Gineco Obstétrico Pediátrico de Nueva Aurora “Luz Elena Arismendi”	RG-HGONA-NTASCE- 2023-012

HOSPITAL GÍNECO OBSTÉTRICO PEDIÁTRICO DE NUEVA AURORA“LUZ ELENA ARISMENDI”

	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	CODIGO: RG-HGONA-NTASCE- 2023-012
	NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA	VERSIÓN: 0.001
		REVISIÓN: 30/10/2023
		Página 3 de 13

pueden derivar en infecciones en pacientes hospitalizados, sus familiares y que también pueden afectar al personal que labora en estos centros asistenciales (1).

Al ser el Servicio de Consulta Externa un lugar de alta concurrencia tanto de profesionales de diversas especialidades médicas y paciente de grupos de atención priorizada consideramos pertinente contara con una normativa que sea de conocimiento general y de cumplimiento obligatorio para todas las personas que laboren o visiten el servicio.

2. OBJETIVOS

Objetivo General


- Establecer las normas técnicas administrativas para el personal del Servicio de Consulta Externa y para las personas que no pertenecen a la misma, en cuanto a su ingreso, permanencia y egreso, garantizando un adecuado funcionamiento y respetando las medidas de bioseguridad.

Objetivos Específicos

- Promover la práctica de normas estandarizadas, para crear un ambiente confortable de trabajo sin caer en omisión por desconocimiento.
- Mejorar la calidad, calidez y seguridad en la atención de los pacientes en sus diferentes ciclos de vida.
- Empoderar al usuario externo en la aplicación de la normativa de acuerdo al ámbito de su competencia.

FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	CODIGO
17/01/2024	Esp. Diana Sánchez V. Líder Médica del Servicio de Consulta externa Esp. Grace Samueza F. Líder de Enfermería del Servicio de Consulta Externa	Esp. Diego Vaça E. Coordinador de la Gestión de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas Esp. Myrian Ruiz O. Coordinadora de la Gestión de Cuidados de Enfermería Mgs. Carlos Narváez Líder de Talento Humano Esp. Edisson Quito T. Coordinador de Gestión de Calidad Esp. Ximena Toapanta L. Epidemióloga de Vigilancia Hospitalaria	Esp. Fernanda Chagueza V. Directora Asistencial Esp. Humberto Navas L. Gerente Hospital Gineco Obstétrico Pediátrico de Nueva Aurora “Luz Elena Arismendi”	RG-HGONA-NTASCE- 2023-012

**HOSPITAL GÍNECO OBSTÉTRICO PEDIÁTRICO DE NUEVA
AURORA“LUZ ELENA ARISMENDI”**

 MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA <small>HOSPITAL GÍNECO OBSTÉTRICO PEDIÁTRICO DE NUEVA AURORA LUZ ELENA ARISMENDI</small>	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	CODIGO: RG-HGONA-NTASCE- 2023-012
		VERSION: 0.001
	NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA	REVISIÓN: 30/10/2023
		Página 3 de 13

3. ALCANCE

La normativa es de aplicación obligatoria en el Servicio de Consulta Externa, a partir de su aprobación por la máxima autoridad del hospital, y se debe dar cumplimiento por todo el personal sanitario que labora en esta institución (usuario interno) de acuerdo al ámbito de su competencia, también será aplicado por familiares y/o visitantes, profesionales de otras instituciones de salud (usuario externo) que tengan que ingresar a la unidad.

4. RESPONSABLES


- **Responsable de la aplicación:** usuario interno y externo.
- **Responsables de cumplimiento:** Líderes del servicio, personal que labora en el Servicio de Consulta Externa.
- **Responsable de la Supervisión:** Coordinación de Calidad, Salud Ocupacional, Coordinación de Enfermería, Coordinación de Apoyo Diagnóstico Terapéutico, Coordinación de Especialidades Clínicas y Quirúrgicas, Dirección Asistencial y cualquier personal designado por la autoridad competente.

5. NORMAS GENERALES

1. Toda persona que ingrese al Servicio de Consulta Externa, debe cumplir con el procedimiento de lavado de manos con agua corriente y jabón antiséptico respetando los tiempos establecidos y la técnica correcta.
2. Respetar todas las normas de bioseguridad en el ejercicio de sus funciones.
3. Deberá ingresar al servicio portando su cita médica y/o credencial del establecimiento.
4. El trato debe ser cordial y respetuoso entre el usuario interno y externo, así como también entre todos los profesionales de salud.

FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	CODIGO
17/01/2024	Esp. Diana Sánchez V. Líder Médica del Servicio de Consulta externa Esp. Grace Samueza F. Líder de Enfermería del Servicio de Consulta Externa	Esp. Diego Vaca E. Coordinador de la Gestión de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas Esp. Myrian Ruiz O. Coordinadora de la Gestión de Cuidados de Enfermería Mgs. Carlos Narváez Líder de Talento Humano Esp. Edisson Quito T. Coordinador de Gestión de Calidad Esp. Ximena Toapanta L. Epidemióloga de Vigilancia Hospitalaria	Esp. Fernanda Chagueza V. Directora Asistencial Esp. Humberto Navas L. Gerente Hospital Gineco Obstétrico Pediátrico de Nueva Aurora "Luz Elena Arismendi"	RG-HGONA-NTASCE- 2023-012

**HOSPITAL GÍNECO OBSTÉTRICO PEDIÁTRICO DE NUEVA
AURORA“LUZ ELENA ARISMENDI”**

	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	CODIGO: RG-HGONA-NTASCE- 2023-012
		VERSIÓN: 0.001
	NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA	REVISIÓN: 30/10/2023
		Página 3 de 13


5. No ingresar con objetos de valor.
6. No se permite el uso de celular en la atención médica o entorno del paciente.
7. Mantener el cabello recogido, maquillaje discreto, uñas cortas sin esmalte, no portar reloj de muñequera, anillos, cadenas o pulseras, aretes largos (está permitido el uso de aretes pequeños tipo botón o argollas), no está permitido piercings en lugares visibles.
8. Para brindar una atención segura deberá practicar higiene de manos durante los 5 momentos clave recomendados por la OMS los cuales comprenden: antes de tocar al paciente, antes de realizar una tarea de limpia o aséptica, después del riesgo de exposición a líquidos corporales, después de tocar al paciente, y después del contacto con el entorno del paciente. Durante la atención del paciente atendiendo al protocolo de higiene de manos, podrá hacer uso del preparado de base alcohólica (PBA) que se encuentra disponible en cada consultorio.
9. Somos un Establecimiento Amigo de la Madre y el Niño (ESAMyN), por lo cual fomentamos esta práctica en todas las etapas.
10. Nuestro establecimiento está certificado como “LIBRE DE HUMO”, por lo que está prohibido fumar dentro del establecimiento.

6. NORMAS PARA PACIENTE Y ACOMPAÑANTES

1. Realice lavado de manos en los baños ubicados dentro del servicio.
2. Puntualidad a la hora de su cita médica debe llegar de 20 a 30 minutos previos de la cita programada.

FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	CODIGO
17/01/2024	Esp. Diana Sánchez V. Líder Médica del Servicio de Consulta externa Esp. Grace Samueza F. Líder de Enfermería del Servicio de Consulta Externa	Esp. Diego Vaca E. Coordinador de la Gestión de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas Esp. Myrian Ruiz O. Coordinadora de la Gestión de Cuidados de Enfermería Mgs. Carlos Narváez Líder de Talento Humano Esp. Edisson Quito T. Coordinador de Gestión de Calidad Esp. Ximena Toapanta L. Epidemióloga de Vigilancia Hospitalaria	Esp. Fernanda Chagueza V. Directora Asistencial Esp. Humberto Navas L. Gerente Hospital Gineco Obstétrico Pediátrico de Nueva Aurora “Luz Elena Arismendi”	RG-HGONA-NTASCE- 2023-012

**HOSPITAL GÍNECO OBSTÉTRICO PEDIÁTRICO DE NUEVA
AURORA“LUZ ELENA ARISMENDI”**

 MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA <small>HOSPITAL GÍNECO OBSTÉTRICO PEDIÁTRICO DE NUEVA AURORA LUZ ELENA ARISMENDI</small>	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	CODIGO: RG-HGONA-NTASCE- 2023-012
	NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA	VERSIÓN: 0.001
		REVISIÓN: 30/10/2023
		Página 3 de 13

3. Los familiares de las/os usuarios deben permanecer en el área de espera externa a la consulta externa (SOLO SE PERMITIRÁ INGRESAR UN ACOMPAÑANTE A LAS USUARIAS/OS QUE MANTENGAN ALGUNA CONDICIÓN DE CUIDADO, NIÑOS, DISCAPACIDAD)
4. En el caso de paciente pediátrico es responsabilidad del familiar o tutor cuidar del paciente durante toda su estancia en el servicio.
5. En caso de perder el turno para su cita médica deberá proceder al reagendar.


8. FUNCIONES

A. Funciones del líder médico del servicio

- Coordinar la atención integral a los procesos a su cargo sustentada en medicina basada en evidencia, guías de práctica clínica y protocolos de atención que incluyan a todos los niveles asistenciales.
- Conocer el estado de los pacientes atendidos en su ámbito de acción.
- Articular y coordinar con la líder de enfermería las actividades inherentes a su cargo, para la correcta ejecución de procesos dentro y fuera del servicio.
- Velar por el cumplimiento y aplicación del sistema de referencia y contra referencia, e interconsultas.
- Autenticar y suscribir las certificaciones administrativas y de atención de su ámbito de acción.
- Liderar las sesiones clínicas, clínico patológico y otras actividades científicas de su servicio.
- Coordinar con la gestión de Docencia e Investigación las actividades planificadas dentro de este campo.

FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	CODIGO
17/01/2024	Esp. Diana Sánchez V. Líder Médica del Servicio de Consulta externa Esp. Grace Samueza F. Líder de Enfermería del Servicio de Consulta Externa	Esp. Diego Vaca E. Coordinador de la Gestión de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas Esp. Myrian Ruiz O. Coordinadora de la Gestión de Cuidados de Enfermería Mgs. Carlos Narváez Líder de Talento Humano Esp. Edisson Quito T. Coordinador de Gestión de Calidad Esp. Ximena Toapanta L. Epidemióloga de Vigilancia Hospitalaria	Esp. Fernanda Chagueza V. Directora Asistencial Esp. Humberto Navas L. Gerente Hospital Gineco Obstétrico Pediátrico de Nueva Aurora “Luz Elena Arismendi”	RG-HGONA-NTASCE- 2023-012

**HOSPITAL GÍNECO OBSTÉTRICO PEDIÁTRICO DE NUEVA
AURORA“LUZ ELENA ARISMENDI”**

	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	CÓDIGO: RG-HGONA-NTASCE- 2023-012
		VERSIÓN: 0.001
	NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA	REVISIÓN: 30/10/2023
		Página 3 de 13


- Proponer programas de investigación, docencia y capacitación en su ámbito de acción.
- Participar en los Comités de acuerdo a la disposición del Director/a Asistencial o de la autoridad competente.
- Elaborar los planes de funcionamiento y contingencias asistenciales de su servicio.
- Planificar, organizar y mantener un registro de las actividades realizadas en su ámbito de acción.
- Vigilar que el personal médico del servicio permanezca y cumpla con su horario establecido.
- Vigilar que el personal del servicio se presente correctamente uniformado a su jornada de trabajo.
- Coordinar con la Unidad Administrativa de Talento Humano (UATH) los horarios y permisos del personal a su cargo.
- Elaborar el listado de requerimiento y necesidades propias del servicio.
- Responder ante las demandas de las autoridades.

B. Funciones del líder de enfermería del servicio

- Responsable de planificar, organizar, dirigir, integrar y evaluar las actividades enfermería que se efectúan en el servicio.
- Articular y coordinar con el líder médico las actividades inherentes a su cargo, para la correcta ejecución de procesos dentro y fuera del servicio.
- Asesorar en materia de enfermería al personal médico.
- Fomentar y desarrollar programas de investigación científica que contribuyan a mejorar la atención del paciente.

FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	CODIGO
17/01/2024	Esp. Diana Sánchez V. Líder Médica del Servicio de Consulta externa Esp. Grace Samueza F. Líder de Enfermería del Servicio de Consulta Externa	Esp. Diego Vaca E. Coordinador de la Gestión de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas Esp. Myrian Ruiz O. Coordinadora de la Gestión de Cuidados de Enfermería Mgs. Carlos Narváez Líder de Talento Humano Esp. Edisson Quito T. Coordinador de Gestión de Calidad Esp. Ximena Toapanta L. Epidemióloga de Vigilancia Hospitalaria	Esp. Fernanda Chagueza V. Directora Asistencial Esp. Humberto Navas L. Gerente Hospital Gineco Obstétrico Pediátrico de Nueva Aurora “Luz Elena Arismendi”	RG-HGONA-NTASCE- 2023-012


**HOSPITAL GÍNECO OBSTÉTRICO PEDIÁTRICO DE NUEVA
AURORA“LUZ ELENA ARISMENDI”**

	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	CÓDIGO: RG-HGONA-NTASCE- 2023-012
	NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA	VERSIÓN: 0.001
		REVISIÓN: 30/10/2023
		Página 3 de 13

- Coordinar acciones técnicas- administrativas del servicio.
- Organizar al personal de enfermería para que cubra la demanda de pacientes en los diferentes lugares de atención.
- Distribuir el trabajo y asignar a cada uno de los miembros del equipo a su cargo.
- Coordinar la atención integral a los procesos a su cargo sustentada en medicina basada en evidencia, guías de práctica clínica y protocolos de atención que incluyan a todos los niveles asistenciales.
- Elaborar el listado de requerimiento y necesidades propias del servicio a su cargo.
- Controlar y verificar que no exista exceso de insumos y medicamentos en los diferentes lugares de atención como coches de curaciones y vitrinas de stock.
- Garantizar el uso adecuado y racional de los medicamentos, insumos, dispositivos médicos, material estéril, lencería hospitalaria, papelería etc.
- Inculcar en el personal la disciplina necesaria para que se usen los equipos sin causar desperfectos innecesarios y que informen cualquier deficiencia de su funcionamiento de manera inmediata.
- Supervisar que el personal de enfermería cumpla con los protocolos y guías de atención establecidos para la atención directa al paciente de forma adecuada y profesional.
- Instruir al personal sobre la importancia de llevar un registro de las acciones realizadas y las observaciones de enfermería, como el control de medicinas que garantizan la competencia en el uso del manejo de los diferentes formularios que deben ser llenados en forma clara y en cada turno.
- Asegurar que el servicio presente siempre un ambiente limpio, ordenado que brinde seguridad y confianza al paciente.

FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	CODIGO
17/01/2024	Esp. Diana Sánchez V. Líder Médica del Servicio de Consulta externa Esp. Grace Samueza F. Líder de Enfermería del Servicio de Consulta Externa	Esp. Diego Vaca E. Coordinador de la Gestión de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas Esp. Myrian Ruiz O. Coordinadora de la Gestión de Cuidados de Enfermería Mgs. Carlos Narváez Líder de Talento Humano Esp. Edisson Quito T. Coordinador de Gestión de Calidad Esp. Ximena Toapanta L. Epidemióloga de Vigilancia Hospitalaria	Esp. Fernanda Chagueza V. Directora Asistencial Esp. Humberto Navas L. Gerente Hospital Gineco Obstétrico Pediátrico de Nueva Aurora “Luz Elena Arismendi”	RG-HGONA-NTASCE- 2023-012

**HOSPITAL GÍNECO OBSTÉTRICO PEDIÁTRICO DE NUEVA
AURORA“LUZ ELENA ARISMENDI”**

	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	CODIGO: RG-HGONA-NTASCE- 2023-012
	NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA	VERSIÓN: 0.001
		REVISIÓN: 30/10/2023
		Página 3 de 13


- Vigilar que el personal de enfermería del servicio permanezca y cumpla con su horario establecido.
- Vigilar que el personal del servicio se presente correctamente uniformado a su jornada de trabajo.
- Procurar que en su área de trabajo se mantenga un stock límite de insumos para el desarrollo de las actividades de enfermería ya que serán descargados a farmacia por cada paciente.
- Atender quejas que surjan dentro del área de trabajo entre el personal, familiares del paciente y público en general.
- Establecer cronograma de vacaciones del personal calendario de y suplir las necesidades de los mismos en coordinación con la UATH.
- Coordinar con la gestión de Docencia e Investigación lo inherente de acuerdo a su campo de acción.
- Vigilar, supervisar y participar para que los procedimientos inherentes a limpieza y desinfección hospitalaria de superficies ambientales y equipamiento biomédico, se cumpla conforme a la normativa vigente.
- Mantener el área de vacunatorio y tamizaje neonatal en óptimas condiciones, asegurando la parte técnica y la administrativa inherente a este proceso.
- Supervisar que las actividades estén enmarcadas dentro de los requerimientos asistenciales.
- Responder ante las demandas de las autoridades.

9. NORMAS PARA EL PERSONAL QUE LABORA EN EL SERVICIO

Están dirigidas a todo el personal de salud médicos tratantes, médicos residentes, estudiantes de posgrado, internos rotativos, licenciada/o de enfermería y fisioterapeutas respiratorio que se encuentran asignados al Servicio de Consulta Externa y son de cumplimiento obligatorio; se detalla a continuación:

FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	CODIGO
17/01/2024	Esp. Diana Sánchez V. Líder Médica del Servicio de Consulta externa Esp. Grace Samueza F. Líder de Enfermería del Servicio de Consulta Externa	Esp. Diego Vaca E. Coordinador de la Gestión de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas Esp. Myrian Ruiz O. Coordinadora de la Gestión de Cuidados de Enfermería Mgs. Carlos Narváez Líder de Talento Humano Esp. Edisson Quito T. Coordinador de Gestión de Calidad Esp. Ximena Toapanta L. Epidemióloga de Vigilancia Hospitalaria	Esp. Fernanda Chagueza V. Directora Asistencial Esp. Humberto Navas L. Gerente Hospital Gineco Obstétrico Pediátrico de Nueva Aurora “Luz Elena Arismendi”	RG-HGONA-NTASCE- 2023-012


**HOSPITAL GÍNECO OBSTÉTRICO PEDIÁTRICO DE NUEVA
AURORA“LUZ ELENA ARISMENDI”**

 MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA <small>HOSPITAL GÍNECO OBSTÉTRICO PEDIÁTRICO DE NUEVA AURORA LUZ ELENA ARISMENDI</small>	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	CODIGO: RG-HGONA-NTASCE- 2023-012
	NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA	VERSIÓN: 0.001
		REVISIÓN: 30/10/2023
		Página 3 de 13

1. Es responsabilidad de todo el personal que labora en el servicio cumplir y vigilar que los otros usuarios den cabal cumplimiento a todas las normas de ingreso, tránsito y permanencia anteriormente descritas y a su vez reportar novedades relacionadas al tema si se identifican para análisis y solución oportuna.
2. El personal deberá acudir a la institución con ropa de calle y cambiarse a la ropa de trabajo para el ingreso al Servicio de Consulta Externa. El uniforme a utilizar deberá ser el aprobado por la UTH de acuerdo a la categoría profesional.
3. Tratar con respeto y paciencia al personal que se encuentra dentro del área para no crear conflicto (enfermería, auxiliar de enfermería, guardias, limpieza y médicos).
4. Para cumplir adecuadamente su labor, todo el personal llegará con al menos 5 minutos de anticipación para vestirse equiparse y verificar su asignación diaria según su función, el personal de enfermería deberá revisar lo concerniente de acuerdo a la rotación que le corresponde enmarcado en el horario mensual establecido: Área de Vacunas, Preparación y Tamizaje metabólico.
5. Utilizar credencial de manera permanente.
6. El uso de celulares, tabletas y laptops está restringido en el entorno directo de atención a los pacientes. Se recomienda la limpieza y desinfección prolija de estos dispositivos una vez que haya concluido su jornada laboral.
7. Retirar por sala de preparación material indispensable para su consulta: fonendoscopio y doppler, cinta métrica, lápiz (ginecólogos), el personal de enfermería deberá registrar el material y el profesional que retiro. Al finalizar la consulta externa deben devolver en preparación de enfermería el material prestado (fonendoscopio, doppler, cinta métrica y lápiz).

FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	CODIGO
17/01/2024	Esp. Diana Sánchez V. Líder Médica del Servicio de Consulta externa Esp. Grace Samueza F. Líder de Enfermería del Servicio de Consulta Externa	Esp. Diego Vaca E. Coordinador de la Gestión de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas Esp. Myrian Ruiz O. Coordinadora de la Gestión de Cuidados de Enfermería Mgs. Carlos Narváez Líder de Talento Humano Esp. Edisson Quito T. Coordinador de Gestión de Calidad Esp. Ximena Toapanta L. Epidemióloga de Vigilancia Hospitalaria	Esp. Fernanda Chagueza V. Directora Asistencial Esp. Humberto Navas L. Gerente Hospital Gineco Obstétrico Pediátrico de Nueva Aurora “Luz Elena Arismendi”	RG-HGONA-NTASCE- 2023-012


**HOSPITAL GÍNECO OBSTÉTRICO PEDIÁTRICO DE NUEVA
AURORA“LUZ ELENA ARISMENDI”**

	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	CODIGO: RG-HGONA-NTASCE- 2023-012
	NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA	VERSIÓN: 0.001
		REVISIÓN: 30/10/2023
		Página 3 de 13

8. Impartir instrucciones al personal auxiliar y profesional sobre las técnicas y procedimientos propios de su especialidad.
9. Participar en los procesos de planificación, seguimiento y evaluación de políticas, planes y programas de salud.
10. Informar los inconvenientes suscitados en el área de consulta externa hacia las líderes de servicio para ser solucionados.
11. Participar de manera activa en los procesos de mejora para el Servicio de Consulta externa.
12. Ofertar una atención de calidad y calidez a nuestras usuarias orientadas en resolver todos sus problemas somáticos como psicológicos.
13. Satisfacer las dudas de las usuarias mediante un diálogo cordial afectuoso y respetuoso.
14. En caso de que el médico (o proveedor de atención) vaya a tener una inasistencia programada con anticipación, por actividades académicas o vacaciones, es evidencia de respeto a los pacientes la notificación oportuna, de preferencia con 1 meses de anticipación.
15. El personal deberá informar a los líderes del Servicio de Consulta Externa ante eventualidades como atrasos, faltas y calamidad doméstica para dar solución a las mismas.
16. Respetar el horario de agendamiento con las usuarias, al encontrarse tarde a su cita deberá reagendarse la misma.
17. Los representantes de laboratorios farmacéuticos o de despachos de asesoría legal tienen prohibido abordar a los médicos en consultorios, salas de espera, salas de médicos o pasillos de la Consulta Externa en caso de existir se reportará en el caso de existir está eventualidad.
18. Al ingreso y salida de la atención debe dejar las novedades en el registro respectivo.

FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	CODIGO
17/01/2024	Esp. Diana Sánchez V. Líder Médica del Servicio de Consulta externa Esp. Grace Samueza F. Líder de Enfermería del Servicio de Consulta Externa	Esp. Diego Vaca E. Coordinador de la Gestión de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas Esp. Myrian Ruiz O. Coordinadora de la Gestión de Cuidados de Enfermería Mgs. Carlos Narváez Líder de Talento Humano Esp. Edison Quito T. Coordinador de Gestión de Calidad Esp. Ximena Toapanta L. Epidemióloga de Vigilancia Hospitalaria	Esp. Fernanda Chagueza V. Directora Asistencial Esp. Humberto Navas L. Gerente Hospital Gineco Obstétrico Pediátrico de Nueva Aurora “Luz Elena Arismendi”	RG-HGONA-NTASCE- 2023-012


**HOSPITAL GÍNECO OBSTÉTRICO PEDIÁTRICO DE NUEVA
AURORA“LUZ ELENA ARISMENDI”**

	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	CODIGO: RG-HGONA-NTASCE- 2023-012
	NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA	VERSIÓN: 0.001
		REVISIÓN: 30/10/2023
		Página 3 de 13

19. El volumen sonoro dentro del área deberá mantenerse siempre por debajo de los 65 decibeles para evitar alteraciones en la sensibilidad auditiva, si es posible se mantendrá música instrumental o clásica.
20. El horario destinado para el almuerzo es de 30 minutos.
21. Está prohibido dejar maletas, carteras o pertenencias en el servicio, deben ser colocadas en el cancel asignado por el personal, que deberá estar rotulados con el respectivo nombre y con adecuada seguridad para evitar pérdidas.
22. El personal de salud deberá identificarse correctamente con el paciente y/o familiar.
23. El médico tratante es el único profesional que brindará información al paciente del estado de salud y su evolución.
24. El profesional de enfermería es responsable de cumplir a cabalidad con las indicaciones médicas establecidas en las prescripciones del formulario 005, atención de post consulta.
25. Todos los profesionales tienen la responsabilidad de la custodia de los bienes muebles e inmuebles del servicio, notificar los daños de los diferentes equipos biomédicos o inmuebles para su reparación inmediata y/o reposición de acuerdo al daño presentado.
26. Es responsabilidad de todos los profesionales del servicio no alterar el orden de los equipos e instrumentos de la unidad, mantener la limpieza y organización del servicio.
27. Dar cumplimiento al Manual de Seguridad del Paciente, con sus 17 prácticas seguras. Se hace énfasis en que el equipo de salud de cada servicio debe aplicar los protocolos vigentes para la correcta administración de medicamentos y de esta manera garantizar la seguridad del paciente.
28. Todo el personal debe cumplir con las normas de bioseguridad establecidas en el Manual de Bioseguridad para los Establecimientos de Salud.

FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	CODIGO
17/01/2024	Esp. Diana Sánchez V. Líder Médica del Servicio de Consulta externa Esp. Grace Samueza F. Líder de Enfermería del Servicio de Consulta Externa	Esp. Diego Vaca E. Coordinador de la Gestión de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas Esp. Myrian Ruiz O. Coordinadora de la Gestión de Cuidados de Enfermería Mgs. Carlos Narváez Líder de Talento Humano Esp. Edisson Quito T. Coordinador de Gestión de Calidad Esp. Ximena Toapanta L. Epidemióloga de Vigilancia Hospitalaria	Esp. Fernanda Chagueza V. Directora Asistencial Esp. Humberto Navas L. Gerente Hospital Gineco Obstétrico Pediátrico de Nueva Aurora “Luz Elena Arismendi”	RG-HGONA-NTASCE- 2023-012

**HOSPITAL GÍNECO OBSTÉTRICO PEDIÁTRICO DE NUEVA
AURORA“LUZ ELENA ARISMENDI”**

	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	CODIGO: RG-HGONA-NTASCE- 2023-012
	NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA	VERSIÓN: 0.001
		REVISIÓN: 30/10/2023
		Página 3 de 13


29. Todo el personal debe estar involucrado en el cumplimiento adecuado manejo de los desechos hospitalarios de acuerdo al ámbito de su competencia: generación, clasificación, transporte y almacenamiento establecidos en el Manual de Gestión interna de los residuos y desechos generados en los establecimientos de salud.
30. Todo el profesional de salud del servicio debe hacer correcto uso correcto del equipo de protección personal (EPP) de acuerdo al procedimiento e intervenciones a realizar.
31. Todo el personal del Servicio debe comunicar oportunamente las ausencias, atrasos, permanencia en otros sitios del hospital a los niveles jerárquicos correspondientes.
32. Toda disposición emitida por la dirección asistencial, coordinaciones o líderes de servicio, supervisor de enfermería y jefe de guardia, deberá ser acatada en su totalidad, salvo excepciones fundamentadas, caso contrario se procederá según normativa legal vigente emitida por Talento Humano. /LOSEP.
33. Todo el personal será responsable de notificar los eventos adversos que se presentaran durante el turno correspondiente, en el formulario 059, se debe notificar también los dispositivos médicos e insumos deficientes o defectuosos en el formulario de tecno vigilancia y farmacovigilancia.
34. Estar actualizado de toda la información socializada, protocolos, guías, planes, procedimientos, etc. Que son necesarios en el ejercicio de sus funciones.

9.1 USO DE ROPA TRABAJO

- La ropa de trabajo a utilizar deberán ser el aprobado por la UTH de acuerdo a la categoría profesional. (Tratantes, Residentes, Internos, Personal de Enfermería, Auxiliares, etc).
- Los profesionales del servicio deberán utilizar la ropa de trabajo de uso exclusivo para el establecimiento de salud, el pijama a utilizar será el asignado de acuerdo a la categoría profesional.

FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	CODIGO
17/01/2024	Esp. Diana Sánchez V. Líder Médica del Servicio de Consulta externa Esp. Grace Samueza F. Líder de Enfermería del Servicio de Consulta Externa	Esp. Diego Vaca E. Coordinador de la Gestión de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas Esp. Myrian Ruiz O. Coordinadora de la Gestión de Cuidados de Enfermería Mgs. Carlos Narváez Líder de Talento Humano Esp. Edisson Quito T. Coordinador de Gestión de Calidad Esp. Ximena Toapanta L. Epidemióloga de Vigilancia Hospitalaria	Esp. Fernanda Chagueza V. Directora Asistencial Esp. Humberto Navas L. Gerente Hospital Gineco Obstétrico Pediátrico de Nueva Aurora "Luz Elena Arismendi"	RG-HGONA-NTASCE- 2023-012

**HOSPITAL GÍNECO OBSTÉTRICO PEDIÁTRICO DE NUEVA
AURORA“LUZ ELENA ARISMENDI”**

	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	CODIGO: RG-HGONA-NTASCE- 2023-012
	NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA	VERSIÓN: 0.001
		REVISIÓN: 30/10/2023
		Página 3 de 13


- En caso de clima frío se permite el uso de buzo debajo del uniforme, el cual debe ser sin capucha, cuello en V, manga ¾, material de nailon o poliéster, para evitar la dispersión de pelusa o lana y que facilite el lavado de manos.
- El uso de mandil y/o bata está destinado para la atención del paciente y el uso en el área operativa, se prohíbe el uso de esta prenda para acudir al comedor o para el área administrativa.
- Está permitido para el personal de enfermería, el uso de una chaqueta o saco pequeño correctamente cerrado, solo en el caso de etapa invernal, por lo cual el personal es el responsable de medir su riesgo de exposición, contaminación o arrastre que pudiera causar con dicha prenda.
- El personal puede acudir al comedor hospitalario con ropa de calle o ropa de trabajo con una prenda por encima que sirva de protección para la parte superior del uniforme y deberá ir cerrada. Valido aclarar que no debe acudir con mandil.
- El personal que acuda al área administrativa puede hacerlo con su uniforme tipo pijama, portando una de las siguientes prendas: chompa, chaleco o chaqueta lo cual constituirá una protección, no puede acudir con mandil debido a que esta prenda se entiende que se utiliza para la atención directa del paciente.

9.2 USO DE CALZADO

- El calzado al ser uso hospitalario, debe tener las siguientes características: cerrado (sin orificios) anti fluidos, antideslizante y de fácil limpieza, de uso exclusivo en del hospital y se los deberá cambiar al salir de la institución.

FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	CODIGO
17/01/2024	Esp. Diana Sánchez V. Líder Médica del Servicio de Consulta externa Esp. Grace Samueza F. Líder de Enfermería del Servicio de Consulta Externa	Esp. Diego Vaca E. Coordinador de la Gestión de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas Esp. Myrian Ruiz O. Coordinadora de la Gestión de Cuidados de Enfermería Mgs. Carlos Narváez Líder de Talento Humano Esp. Edisson Quito T. Coordinador de Gestión de Calidad Esp. Ximena Toapanta L. Epidemióloga de Vigilancia Hospitalaria	Esp. Fernanda Chagueza V. Directora Asistencial Esp. Humberto Navas L. Gerente Hospital Gineco Obstétrico Pediátrico de Nueva Aurora "Luz Elena Arismendi"	RG-HGONA-NTASCE- 2023-012

**HOSPITAL GÍNECO OBSTÉTRICO PEDIÁTRICO DE NUEVA
AURORA“LUZ ELENA ARISMENDI”**

	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	CODIGO: RG-HGONA-NTASCE- 2023-012
	NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA	VERSIÓN: 0.001
		REVISIÓN: 30/10/2023
		Página 3 de 13

9.3 CONSUMO DE ALIMENTOS


- Está prohibido ingresar alimentos al servicio, en el caso de la ingesta de algún refrigerio deberá dirigirse al comedor institucional en informar al líder del servicio de esta necesidad y el tiempo de ausencia no deberá superar los 10 minutos.
- Está prohibido el consumo de alimentos y bebidas en los baños y vestidores del servicio.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sinchi Mazón VM. Bioseguridad en el sistema de salud pública, protección a pacientes y colaboradores. Rev. Publicando [Internet]. 20 de mayo de 2020 [citado 20 de marzo de 2023]; 7(25):39-48 Disponible en: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2083>
2. Seguridad del paciente [Internet]. W ho.int. [citado el 20 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
3. Dra. Juarez Ponce, Rosibel y colaboradores. **Protocolo de Ingreso a la Unidad de Cuidados Intensivos.** HOSPITAL Ite La MUJER BERTHA CALDERON ROQUE. MINISTERIO DE SALUD, MANAGUA, NICARAGUA. 2007.

FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	CODIGO
17/01/2024	Esp. Diana Sánchez V. Líder Médica del Servicio de Consulta externa Esp. Grace Samueza F. Líder de Enfermería del Servicio de Consulta Externa	Esp. Diego Vaca E. Coordinador de la Gestión de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas Esp. Myrian Ruiz O. Coordinadora de la Gestión de Cuidados de Enfermería Mgs. Carlos Narváez Líder de Talento Humano Esp. Edisson Quito T. Coordinador de Gestión de Calidad Esp. Ximena Toapanta L. Epidemióloga de Vigilancia Hospitalaria	Esp. Fernanda Chagueza V. Directora Asistencial Esp. Humberto Navas L. Gerente Hospital Gineco Obstétrico Pediátrico de Nueva Aurora “Luz Elena Arismendi”	RG-HGONA-NTASCE- 2023-012

**HOSPITAL GÍNECO OBSTÉTRICO PEDIÁTRICO DE NUEVA
AURORA“LUZ ELENA ARISMENDI”**

 MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA <small>HOSPITAL GÍNECO-OBSTÉTRICO DE NUEVA AURORA LUZ ELENA ARISMENDI</small>	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	CODIGO: RG-HGONA-NTASCE- 2023-012
		VERSIÓN: 0.001
	NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA	REVISIÓN: 30/10/2023
		Página 3 de 13

CONTROL DE CAMBIOS

Sección a través de la cual se detalla el histórico de los cambios realizados en las diferentes versiones del documento, para lo cual cuenta con los siguientes campos.

VERSIÓN:	ELABORADOR POR:	APROBADO POR:	FECHA:	CAMBIO:
0.01	Esp. Diana Sánchez V Esp. Grace Samueza F.	Esp. Humberto Navas L. Gerente HGONA Esp. Fernanda Chagueza V. Director Asistencial	05/10/2023	Versión Original
0.02				
0.03				

FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	CODIGO
17/01/2024	Esp. Diana Sánchez V. Líder Médica del Servicio de Consulta externa Esp. Grace Samueza F. Líder de Enfermería del Servicio de Consulta Externa	Esp. Diego Vaca E. Coordinador de la Gestión de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas Esp. Myrian Ruiz O. Coordinadora de la Gestión de Cuidados de Enfermería Mgs. Carlos Narváez Líder de Talento Humano Esp. Edisson Quito T. Coordinador de Gestión de Calidad Esp. Ximena Toapanta L. Epidemióloga de Vigilancia Hospitalaria	Esp. Fernanda Chagueza V. Directora Asistencial Esp. Humberto Navas L. Gerente Hospital Gineco Obstétrico Pediátrico de Nueva Aurora “Luz Elena Arismendi”	RG-HGONA-NTASCE- 2023-012