

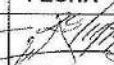

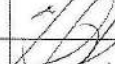

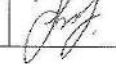


# PODER EJECUTIVO SECRETARÍA DE SALUD SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO

 SECRETARÍA DE SALUD - SESEQ  <b>Hospital General de Querétaro</b>	Clave del Procedimiento: U540-DSMH-HGQ-CE-P01	Revisión: A		
	Elaboró: Dr. Juan Ignacio Romero Romo. Mtra. Yessica Victoria Capula Sánchez.	Fecha de validación:  octubre 2019		
	Asesoró: LAE. Alejandro Hernández Núñez, Analista del Departamento de Organización, Desarrollo e Informática. MDHO. Dulce María Ramírez Saavedra, Jefe del Departamento de Organización, Desarrollo e Informática.			
<b>REVISADO Y VALIDADO POR</b>				
	<b>ÁREA</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>TÍTULO:</b>  <b>Procedimiento para proporcionar atención médica en la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.</b>	Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios.	Dr. Miguel Ángel Villatoro Padilla.		
	Subdirección de Hospitalización.	Dr. Fernando Domínguez Márquez.		28-11-19
	Dirección del Hospital de Querétaro.	Dr. Hugo Daniel Cerrillo Cruz.		28/11/20
	Dirección de Planeación.	LAE. Raúl Rodríguez Reyes.		28/10/19
	Departamento de Organización, Desarrollo e Informática.	MDHO. Dulce María Ramírez Saavedra.		28/11/19

**1.0 OBJETIVO**

Contar con un procedimiento que defina las actividades, funciones y responsabilidades que debe desarrollar el personal asignado a la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos del Hospital General de Querétaro, con el fin de que opere dentro de la normatividad vigente y contribuya al proceso de atención de los pacientes de manera eficaz y eficiente.

**2.0 ALCANCE**

A nivel interno el procedimiento aplica a todo el personal involucrado y asignado al servicio de la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.

A nivel externo el procedimiento aplica a los pacientes que solicitan atención en consulta externa, servicio de urgencias y hospitalización; así como al personal multidisciplinario que interviene en los procedimientos que se llevan a cabo en la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.

**3.0 ABREVIATURAS Y DEFINICIONES**

**Atención médica ambulatoria:** Conjunto de servicios que se proporcionan en establecimientos fijos o móviles, con el fin de proteger, promover o restaurar la salud de pacientes o usuarios que no requieren ser hospitalizados. La atención ambulatoria en materia de cuidados paliativos implicará, que el enfermo en condición crónica y/o padecimiento terminal y sus familiares, reciban atención, soporte y apoyo necesarios, para solventar las crisis que pudieran llegar a presentarse en el domicilio.

**Consulta Externa:** Atención médica que se otorga a un paciente ambulatorio o en un consultorio, que consiste en realizar un interrogatorio y exploración física, para integrar un diagnóstico y proporcionar tratamiento.

Vigencia a partir de: Firma por autoridades

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
1/18  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.



Clave: U540-DSMH-HGQ-CE-P01 Procedimiento para proporcionar atención médica en la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.

**Consultorio:** Todo establecimiento ligado a un servicio hospitalario o dedicado al ejercicio profesional independiente, que tenga como propósito prestar servicios de atención médica a pacientes ambulatorios.

**Clínica del dolor y cuidados paliativos:** Atención que proporcionan los profesionales de salud en equipo para mejorar la calidad de vida de los pacientes de una enfermedad grave, crónica o potencialmente mortal. La Organización Mundial para la Salud (OMS), indica que "Los Cuidados paliativos son un modo de abordar la enfermedad avanzada e incurable que pretende mejorar la calidad de vida tanto de los pacientes que afrontan una enfermedad como de sus familias, mediante la prevención y el alivio del sufrimiento a través de un diagnóstico precoz, una evaluación adecuada y el oportuno tratamiento del dolor y de otros problemas tanto físicos como psicosociales y espirituales".

**Cuidados paliativos:** Cuidado activo y total de aquellas enfermedades que no responden a tratamientos curativos, pero que controla el dolor y otros síntomas; asimismo, otorga atención de los aspectos psicológicos, sociales y espirituales.

Es el conjunto de acciones indicadas, programadas y organizadas por el médico tratante, complementadas y supervisadas por el equipo multidisciplinario, las cuales deben proporcionarse al enfermo en situación terminal, en función de su padecimiento específico, otorgando de manera completa y permanente la posibilidad del control de los síntomas asociados al mismo.

**Dolor:** Experiencia sensorial y emocional desagradable asociada a daño tisular real o potencial, o que puede estar descrita en términos de tal daño" (Asociación Internacional para el estudio del dolor, 1986).

**Dolor crónico:** Dolor que presenta larga evolución, por no haber sido adecuadamente tipificado ni abordado clínicamente, ni tratado de acuerdo a su mecanismo de acción; asimismo, que no ha respondido a tratamientos habituales realizados por los médicos de las distintas especialidades y a tratamientos farmacológicos, incluyendo analgésicos antiinflamatorios.

**Expediente clínico:** Conjunto único de información y datos personales de un paciente, que se integra dentro de un establecimiento de atención médica, ya sea público, social o privado, el cual consta de documentos escritos, gráficos, imagenológicos, electrónicos, magnéticos, electromagnéticos, ópticos, magneto-ópticos y de cualquier otra índole, en los cuales el personal de salud, deberá hacer los registros, anotaciones, en su caso, constancias y certificaciones correspondientes a su intervención en la atención médica del paciente, con apego a las disposiciones legales aplicables.

**Interconsulta:** Procedimiento que permite la participación de otro profesional de la salud a fin de proporcionar atención integral al paciente a solicitud del médico tratante y los cuales son solicitados con el formato U500-DSMH-F02 Solicitud de interconsulta.

**PS:** Personal de salud, los profesionales que intervienen en el proceso de atención al paciente ambulatorio en la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos; médicos tratantes, enfermeros, psicólogos y trabajadores sociales, así como técnicos y auxiliares del área de la salud.

**Referencia - contrarreferencia:** Procedimiento médico-administrativo entre establecimientos para la atención médica de los tres niveles de atención, para facilitar el envío-recepción-regreso de pacientes, con el propósito de brindar atención médica oportuna, integral y de calidad y con lo cual es posible usando el U340-SGM-F01 Formato único de Referencia y Contrarreferencia.

**SESEQ:** Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

**Terapia de infusión analgésica intravenosa:** Procedimiento con propósito terapéutico que consiste en la inserción de un catéter en la luz de una vena, a través del cual se infunden al cuerpo humano líquidos o medicamentos analgésicos centrales con el fin de desensibilizar el circuito neural, pro nociceptivo, donde se lleva el control en el Formato de monitoreo de infusión analgésica intravenosa (Anexo 3).

**Terapia neural:** Procedimiento médico analgésico que utiliza las propiedades químicas de la procaina en el transporte de señales en el sistema nervioso vegetativo, simpático, parasimpático y en la matriz extracelular, restableciendo el potencial fisiológico de la membrana con la finalidad de modular el umbral del dolor de los pacientes. Proceso de estimulación y modulación de aferencias y eferencias simpáticas para normalizar la perfusión de los tejidos a través de la normalización funcional de la actividad

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.

Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

2/18

*[Handwritten signatures and initials on the left margin]*

*[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page]*

Clave: U540-DSMH-HGQ-CE-P01 Procedimiento para proporcionar atención médica en la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.

vasomotora del intersticio y finalmente de los órganos, los músculos, las articulaciones, el tejido de sostén incluso del sistema nervioso central.

#### 4.0 POLÍTICAS

- 4.1 La Dirección del Hospital General de Querétaro definirá las políticas de atención médica alineadas a los requerimientos que establecen los programas rectores y de conformidad a lo establecido por las normas oficiales mexicanas aplicables vigentes.
- 4.2 La Subdirección Médica del Hospital verificará el acatamiento de las disposiciones dentro del marco normativo.
- 4.3 El personal adscrito al servicio de la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos será el responsable de cumplir este procedimiento y mantenerlo actualizado.
- 4.4 El personal adscrito al servicio deberá mantener una conducta de ética y de trato profesional para con los pacientes y con todo el personal del Hospital General de Querétaro.
- 4.5 El personal adscrito a la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos serán los responsables de custodiar las historias clínicas y demás antecedentes necesarios para una correcta asistencia, cuidando en todo momento de la actualización y exactitud de los datos anotados en dichos documentos.
- 4.6 El personal de salud dará cumplimiento a las acciones esenciales de seguridad del paciente indicadas en el "Manual Operativo de Acciones Esenciales de Seguridad del Paciente en el segundo nivel de atención en salud" y de esta manera favorecer una atención de calidad en los servicios de salud.
- 4.7 La jefatura de consulta externa se coordinará con los jefes de servicio de las diversas especialidades médicas, paramédicas en la operación de los servicios que se ofertan a la población.
- 4.8 Los médicos tratantes y el personal de enfermería deberán verificar que los pacientes que asistan para la terapia de infusión analgésica intravenosa cumplan con los criterios mínimos para su inclusión, los cuales consisten en:
  - 4.8.1 Sueño mínimo de 7 horas;
  - 4.8.2 Desayunado;
  - 4.8.3 Presión arterial en niveles normales; y
  - 4.8.4 Temperatura en niveles normales.
- 4.9 El personal de enfermería que se asigne al servicio de Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos deberá dar cumplimiento al "Acuerdo que modifica el anexo único del diverso por el que el Consejo de Salubridad General declara la obligatoriedad de los esquemas de manejo integral de cuidados paliativos, así como los procesos señalados en la Guía del Manejo Integral de Cuidados Paliativos", publicado el 26 de diciembre de 2014, donde se establece que:
  - 4.9.1 El personal de enfermería deberá tener formación académica y experiencia en dolor y cuidados paliativos;
  - 4.9.2 Deberá conocer y aplicar para el desempeño eficiente de sus actividades, los criterios, políticas, normas de operación e información vigente para la aplicación de los procedimientos que se ejecutan en Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.
  - 4.9.3 Participar a nivel estatal y federal en las actividades que se desarrollen en materia de dolor y cuidados paliativos.
  - 4.9.4 Deberá certificarse en el campo de dolor y cuidados paliativos anualmente, motivo por el cual su adscripción deberá ser permanente en el servicio.

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

3/18

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U540-DSMH-HGQ-CE-P01 Procedimiento para proporcionar atención médica en la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.

## 5 RESPONSABILIDADES

### 5.1 Jefe del servicio de la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.

- 5.1.1 Coordinar al personal médico, enfermería, psicología y trabajo social para la valoración y atención de los pacientes en el tratamiento y procedimientos que se realizan en el servicio.
- 5.1.2 Asistir al PS adscrito al servicio y emitir los reportes inherentes a su campo de aplicación.
- 5.1.3 Asistir y supervisar el desempeño y actividades técnicas de los médicos tratantes, personal de enfermería durante el suministro de la Terapia de infusión analgésica intravenosa y la Terapia Neural.
- 5.1.4 Supervisar se realicen y apliquen las acciones del Manual Operativo de Acciones Esenciales de Seguridad del Paciente.
- 5.1.5 Colaborar en las tareas que le sean asignadas por su jefe inmediato.

### 5.2 Médico Tratante.

- 5.2.1 Valorar y atender en forma oportuna, el dolor y síntomas asociados que refiera el enfermo en situación de cronicidad o terminalidad.
- 5.2.2 Elaborar la historia clínica del paciente, organizar los planes de cuidado, presentar tratamientos específicos y del manejo de los signos y síntomas, los cuales deberán ser explicados en forma comprensible y suficiente al paciente, familiar, tutor o representante legal; asimismo, indicar la permanencia o modificaciones a las prescripciones.
- 5.2.3 Explicar al paciente sobre los riesgos y complicaciones que pudiera presentar ante algún procedimiento, intervención o tratamiento, solicitando su aprobación o la de su familiar responsable para su aplicación mediante la Carta de consentimiento informado U500-DSMH-F03.
- 5.2.4 Otorgar consulta externa a pacientes que lo requieran y verificar el estado de salud del paciente previo, durante y posterior a la aplicación de la terapia de infusión analgésica intravenosa, durante la consulta externa ambulatoria programada, hospitalaria o del servicio de urgencias.
- 5.2.5 Atender las acciones del Manual Operativo de Acciones Esenciales de Seguridad del Paciente.
- 5.2.6 Identificar los puntos en base a la anatomía y a la patología y segmentos en donde se administrará la terapia neural.
- 5.2.7 Suscribir las solicitudes de análisis diversos con el Formato U340-SGM-F04 Solicitud de análisis diversos, estudios radiológicos con el Formato U340-SGM-F03 Solicitud de estudios de imagenología y el Formato U500-DSMH-F02 Solicitud de interconsulta con otra especialidad del Hospital General de Querétaro y de la red de Servicios de Salud.
- 5.2.8 Indicar al paciente la fecha de su cita subsecuente para que vaya al módulo de atención de la consulta externa a registrarla en la agenda médica y en su carnet de citas.
- 5.2.9 Elaborar las notas médicas para agregarlas al expediente clínico del paciente y en la Hoja Diaria de Consulta Externa, además de prescribir la permanencia o modificaciones a los planes de cuidado y tratamientos específicos.
- 5.2.10 Elaborar la solicitud de medicamentos e insumos.
- 5.2.11 Colaborar en las tareas que le sean asignadas por su jefe inmediato.

### 5.3 Personal de Enfermería.

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

4/18

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.



Clave: U540-DSMH-HGQ-CE-P01 Procedimiento para proporcionar atención médica en la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.

- 5.3.1 Fortalecer la cultura organizacional en cumplimiento de valores, políticas, reglamentos y normatividad aplicable, para otorgar una atención ética responsable y de alta calidad humana.
- 5.3.2 Brindar una atención y cuidados de calidad en materia de enfermería, coadyuvando a los servicios médicos, auxiliares de diagnóstico y tratamiento a través de actividades técnico administrativas, docentes y de administración.
- 5.3.3 Proteger la integridad del paciente, para lo cual brindará un trato digno y respetuoso hacia él, su familia o cuidador primario, manteniendo una comunicación clara y oportuna.
- 5.3.4 Tratar amablemente y comunicar al paciente y familiares sobre los procedimientos a realizar fomentando la empatía, dando seguimiento al paciente e informando continuamente sobre su manejo y estado.
- 5.3.5 Asistir al PS de la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos y a los pacientes, con el objeto de proveerles un ambiente seguro, confortable, ordenado y limpio.
- 5.3.6 Verificar el carnet de citas ante cada solicitud de atención y previo a una programación de cita.
- 5.3.7 Realizar la preparación física y desinfectar su área física de trabajo.
- 5.3.8 Atender las acciones del Manual Operativo de Acciones Esenciales de Seguridad del Paciente.
- 5.3.9 Registrar los datos clínicos del paciente como la toma de signos vitales, somatometría, glucosa capilar (en pacientes diabéticos) durante la consulta externa; asimismo, interrogar sobre la escala de dolor y realizar el registro de oximetría antes, durante y posterior a la terapia de infusión analgésica intravenosa y a la terapia neural cuando el médico tratante lo indique.
- 5.3.10 Comprobar ante cada procedimiento a realizar al paciente y previo a administrar medicamentos, infusiones, transfusiones, toma de muestras, procedimientos médico quirúrgicos, traslados, dotación de dietas, inicio de terapia de hemodiálisis, aplicación de sondas, catéteres, etc., que el procedimiento a realizar corresponden *al mismo paciente*.
- 5.3.11 Corroborar que el Formato U500-DSMH-F03 Carta de consentimiento informado se encuentre debidamente requisitado y suscrito cuando se lleve a cabo la aplicación de terapia de infusión analgésica intravenosa o terapia neural.
- 5.3.12 Colocar la etiqueta de identificación de soluciones (anexo AESP1-F4), cuando se realice una infusión intravenosa, sea instalación o recambio, deberá estar debidamente requisitada, confirmando con el paciente o familiar y con el expediente los datos.
- 5.3.13 Trasladar intrahospitalariamente a los pacientes que así lo requieran, con el menor riesgo posible.
- 5.3.14 Observar y valorar cualquier signo o dato de alarma de los pacientes que asisten a la terapia de infusión analgésica intravenosa.
- 5.3.15 Asistir al médico tratante y en su caso efectuar la instalación de dispositivos subcutáneos con o sin bomba de infusión.
- 5.3.16 Asistir al personal médico de la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos, para efectuar la toma de muestras sanguíneas cuando el médico tratante lo indique.
- 5.3.17 Coadyuvar con el médico a preparar el espacio físico para llevar a cabo las soluciones y administración subcutánea de la terapia neural.
- 5.3.18 Preparar en el área específica, las soluciones y medicamentos y de administrar mediante la canalización venosa periférica a través de las bombas de infusión; de conformidad con la prescripción y cálculo del médico tratante, el cual es establecido utilizando el peso en kilogramos del paciente.
- 5.3.19 Optimizar tiempos al reunir, rotular y trasladar el material, equipo y los tratamientos que los diversos servicios del hospital soliciten de Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

5/18

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U540-DSMH-HGQ-CE-P01 Procedimiento para proporcionar atención médica en la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.

- 5.3.20 Llevar a cabo la regulación de los programas de analgesia a través de opioides y fitocannabinoides, es decir: en la enseñanza, registro del empleo y control de medicamentos, utilizando el Anexo 4. Formato control de analgésicos opioides y la Bitácora de control de analgésicos opioides.
- 5.3.21 Llevar a cabo registros confiables y fidedignos relativos al abastecimiento del servicio.
- 5.3.22 Entregar diariamente en el módulo de atención de la consulta externa, la totalidad de expedientes clínicos utilizados, la Hoja Diaria de Consulta Externa, y la Hoja Diaria de Detecciones en la jefatura correspondiente.
- 5.3.23 Vigilar la conservación y el buen estado del material en general, de los aparatos clínicos utilizados manteniéndolos ordenados y en condiciones de perfecta utilización y disminución de riesgos de infección, así como efectuar la preparación adecuada del carro de curaciones.
- 5.3.24 Llevar a cabo el uso correcto del material o instrumental que requiera esterilización, considerando el lavado, desinfección, preparación, empaquetado, traslado y almacenamiento con la finalidad de disminuir el riesgo de infecciones asociadas a los cuidados de la salud.
- 5.3.25 Mantener suficiente abasto de los insumos, material de curación y laboratorio que requiera para la ejecución de sus actividades.
- 5.3.26 Colaborar en las tareas que le sean asignadas por su jefe inmediato.

#### 5.4 Personal de Psicología.

- 5.4.1 Dar seguimiento a los protocolos de investigación del servicio, apoyar al personal médico en la capacitación y sensibilización a los familiares y enfermos en situación de cronicidad y/o terminalidad, sobre temas de alimentación, higiene, medidas de seguridad en los cuidados directos del enfermo, cambios posturales, manejo de escaras, estomas, heridas, administración de fármacos, manejo de crisis, cuidados primario en el manejo de dispositivos, orientación sobre comunicación con el enfermo y, en general, sobre diferentes métodos que permitan un manejo adecuado, prevenir complicaciones y del cuidado integral del enfermo durante su estadía en domicilio.
- 5.4.2 Registrar datos estadísticos de la productividad de la consulta diaria otorgada, y elaboración de notas informativas en Archivo electrónico de registro de productividad.
- 5.4.3 Atender las acciones del Manual Operativo de Acciones Esenciales de Seguridad del Paciente.

#### 5.5 Personal administrativo.

- 5.5.1 El personal administrativo adscrito a la Clínica de Dolor y Cuidados Paliativos es responsable de coadyuvar en las actividades inherentes al servicio.
- 5.5.2 Auxiliar en aquellas tareas necesarias para el cumplimiento de las acciones del Manual Operativo de Acciones Esenciales de Seguridad del Paciente.
- 5.5.3 Colaborar en las tareas que le sean asignadas por su jefe inmediato.

#### 5.6 Personal del módulo de atención de la consulta externa.

- 5.6.1 Verificar en el área de control de citas que las fechas para consultas de seguimiento queden asentadas en el carnet de citas correspondiente.
- 5.6.2 Colaborar en las tareas que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

6/18

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U540-DSMH-HGQ-CE-P01 Procedimiento para proporcionar atención médica en la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.

## 6.0 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTOS RELACIONADOS

U340-SGM-F01 Formato único de Referencia y Contrarreferencia.

U340-SGM-F02 Carnet de citas.

U340-SGM-F03 Solicitud de estudios de imagenología.

U340-SGM-F04 Solicitud de análisis diversos.

U340-SGM-F05 Nota de evolución e indicaciones médicas.

U500-DSMH-F01 Historia clínica.

U500-DSMH-F02 Solicitud de interconsulta.

U500-DSMH-F03 Carta de consentimiento informado.

AESP1-F1 Identificación del paciente.

AESP1-F4 Identificación de soluciones.

SIS-SS-01-P Hoja Diaria de Consulta Externa.

SIS-SS-DET-P Hoja Diaria de Detecciones.

Bitácora de control de analgésicos opioides.

Archivo electrónico de registro de productividad.

Expediente clínico.

**Anexo 1.** Escala de Atenas (Escala de dormir).

**Anexo 2.** Escala de dolor neuropático DN-4.

**Anexo 3.** Formato de monitoreo de infusión analgésica intravenosa.

**Anexo 4.** Formato control de analgésicos opioides.

**Anexo 5.** Formato de horario de medicamentos.

## 7.0 REFERENCIAS

Ley de Salud del Estado de Querétaro.

Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro.

Ley de Responsabilidades Administrativas.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Atención Médica.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección social en Salud.

Decreto por el que se reforma y adiciona la Ley General de Salud en Materia de Cuidados Paliativos.

Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.

Acuerdo que modifica el Anexo único del diverso por el que el Consejo de Salubridad General declara la obligatoriedad de los Esquemas de Manejo Integral de Cuidados Paliativos, así como los procesos señalados en la Guía del Manejo Integral de Cuidados Paliativos.

NORMA Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico.

NORMA Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012, Que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada.

NORMA Oficial Mexicana NOM-022-SSA3-2012, Que instituye las condiciones para la administración de la terapia de infusión en los Estados Unidos Mexicanos.

NORMA Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012, que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de hospitales generales y consultorios de atención médica especializada.

Norma Oficial Mexicana NOM-011-SSA3-2014, Criterios para la atención de enfermos en situación terminal a través de cuidados paliativos.

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

7/18

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U540-DSMH-HGQ-CE-P01 Procedimiento para proporcionar atención médica en la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.

Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2010, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.

Norma Oficial Mexicana NOM-030-SSA3-2013, Que establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud.

GPC. Guía de Práctica Clínica. Cuidados Paliativos, Evidencias y Recomendaciones (IMSS-440-11).

GPC. Guía de Práctica Clínica: Cuidados Paliativos, Guía de Referencia Rápida. (IMSS-49-10).

Intervenciones de Enfermería para la Seguridad en el Manejo de la Terapia Transfusional, Evidencias y Recomendaciones, Catálogo Maestro de Guías de Práctica Clínica: IMSS-754-15.

Procesos y Sistemas Críticos del Modelo del Consejo de Salubridad General para la Atención en Salud con Calidad y Seguridad.

Carta de los Derechos Generales de los Pacientes.

Código deontológico del Consejo Internacional de Enfermeras.

Código Ética para las Enfermeras y Enfermeros de México.

Manual Operativo de Acciones Esenciales de Seguridad del Paciente en el segundo nivel de atención en Salud.

Manual Operativo para la Inducción al Puesto para Servidores Públicos de Nuevo Ingreso a Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

Guía Técnica para elaboración de base documental de los Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

**8.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

**8.1 Procedimiento para la atención en la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.**

RESPONSABLE	No. Act.	DESCRIPCIÓN
Módulo de atención de la consulta externa	1	Recibe carnet de citas del paciente y verifica que su cita esté programada.
	2	Otorga al paciente ficha con el turno asignado para recibir atención médica en la consulta externa y le solicita pasar a la sala de espera a que sea llamado por el PS de Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.
	3	Entrega en el consultorio a otorgar la consulta; los expedientes clínicos que se utilizarán durante la jornada.
Personal de Enfermería	4	Efectúa la preparación física y desinfecta su área de trabajo.
	5	Recibe del módulo de atención de la consulta externa, los expedientes clínicos que se utilizarán durante la jornada.
	6	Hace el llamado de los pacientes que asisten a Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.



Clave: U540-DSMH-HGQ-CE-P01 Procedimiento para proporcionar atención médica en la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.

	7	Realiza la toma de signos vitales, somatometría y glucosa capilar (en pacientes diabéticos) y vacía los datos en la Hoja Diaria de Detecciones.
	8	Verifica. ¿Qué atención médica requiere el paciente?
	8.A	Consulta externa. Pasa al consultorio.
Médico Tratante	9	Otorga atención, interroga y revisa clínicamente al paciente, elabora historia clínica, hace la valoración de la Escala de Atenas (Escala de dormir) Anexo 1 y la Escala de Dolor Neuropático DN4 Anexo 2, finalmente clasifica el tipo de dolor.
	10	Realiza la nota de evolución e indicaciones médicas U340-SGM-F05. En caso de ser necesario, requisita los formatos de estudios complementarios y/o de Solicitud de interconsulta U500-DSMH-F02.
	11	Prescribe tratamiento, registra y expone planes de cuidado y tratamientos específicos utilizando el Formato de horario de medicamentos Anexo 5, para ello explica el consentimiento y solicita que sea suscrito el Formato U500-DSMH-F03 Carta de consentimiento informado.
	12	En las consultas de control y seguimiento programadas se evaluará la terapéutica prescrita para realizar los ajustes necesarios para controlar los síntomas inesperados y los efectos secundarios de los fármacos prescritos.
	13	Asienta en la agenda médica y en el carnet de citas del paciente la cita subsecuente.
	14	Solicita al paciente que acuda al módulo de atención de la consulta externa para registrar su cita subsecuente.
	15	Registra datos completos en la Hoja Diaria de Consulta Externa SIS-SS-01-P.
	16	Al término de la consulta entrega los expedientes clínicos, la Hoja Diaria de Consulta Externa en el módulo de atención de la Consulta Externa, y la Hoja Diaria de Detecciones en la Jefatura de Enfermería. <b>Fin.</b>

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

9/18

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U540-DSMH-HGQ-CE-P01 Procedimiento para proporcionar atención médica en la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.

RESPONSABLE	No. Act.	DESCRIPCIÓN
Personal de Enfermería	8.B	Terapia neural. Pasa al consultorio.
	8.B.1	Prepara la solución y medicamentos de conformidad con la prescripción del Médico.
Médico Tratante	8.B.2	Otorga atención, interroga y revisa clínicamente al paciente.
	8.B.3	Realiza Terapia Neural. <b>Pasa al No. Act. 10 a la 16.</b> <b>Fin.</b>
	8.C	<b>Terapia de infusión analgésica intravenosa.</b> Pasa al consultorio.
Personal de Enfermería	8.C.1	Registra los datos de escala de dolor antes durante y posterior a la terapia neural.
	8.C.2	Prepara la solución y medicamentos de conformidad con la prescripción del Médico.
	8.C.3	Realiza la toma oximetría y registra la escala de dolor conforme a lo reportado por el paciente en el Formato de Monitoreo de Infusión Analgésica Anexo 3.
	8.C.4	Lleva a cabo la canalización venosa periférica y administra la solución a través de la bomba de infusión.
Médico Tratante	8.C.5	Otorga atención, interroga y revisa clínicamente al paciente. <b>Pasa al No. Act. 10 a la 16.</b> <b>Fin.</b>

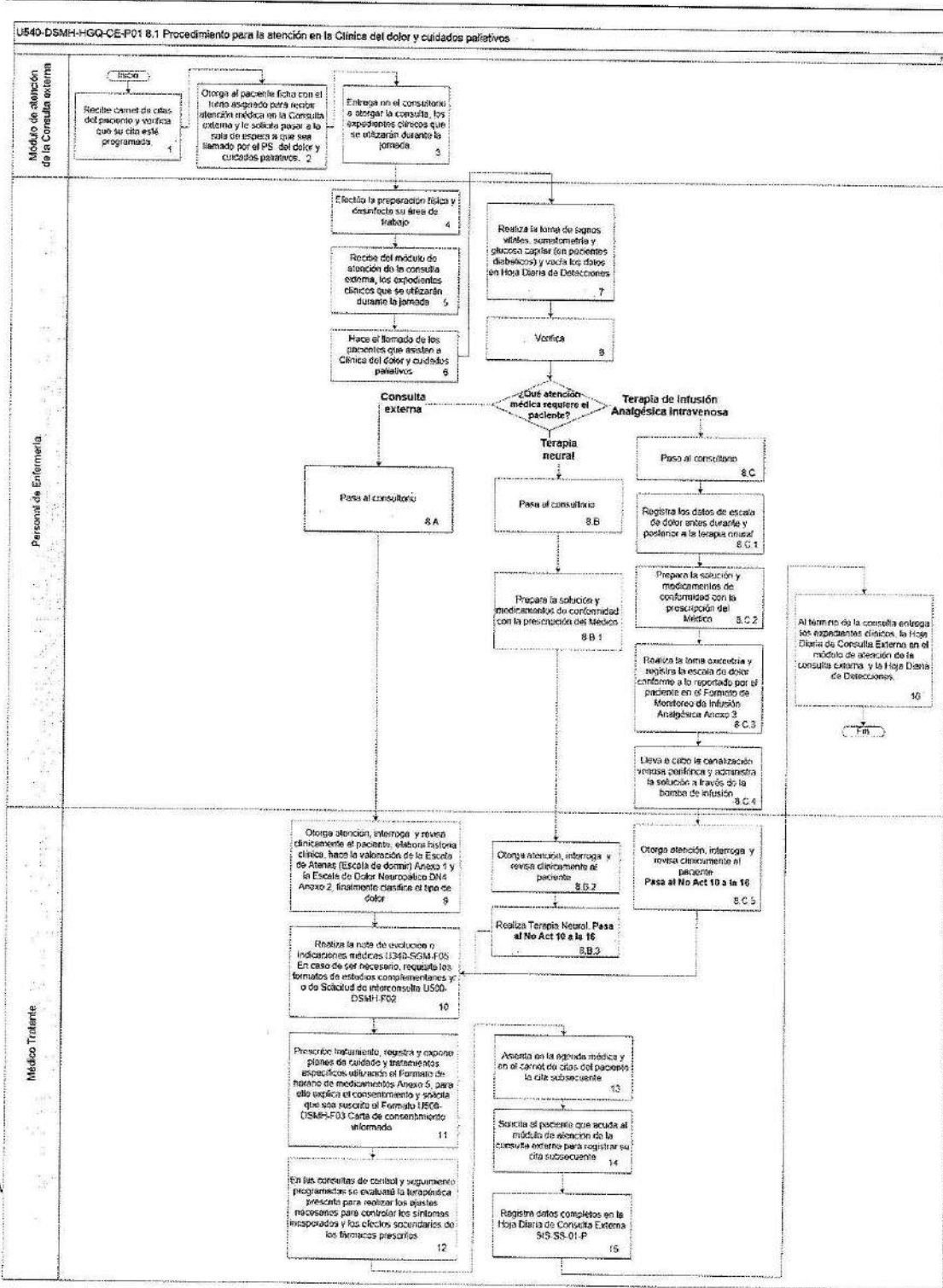
**DIAGRAMA**

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

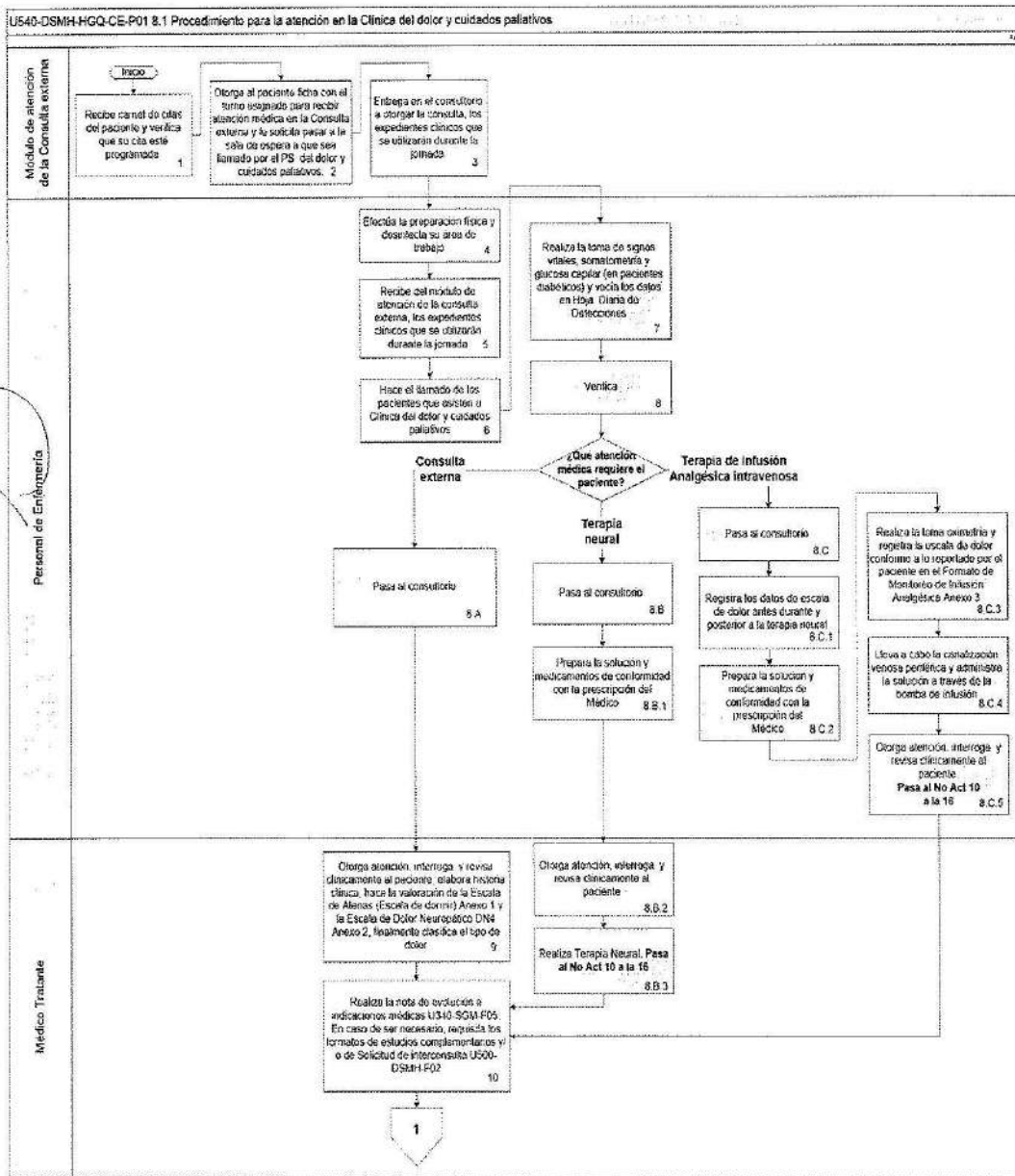
10/18

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U540-DSMH-HGQ-CE-P01 Procedimiento para proporcionar atención médica en la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.



Clave: U540-DSMH-HGQ-CE-P01 Procedimiento para proporcionar atención médica en la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.

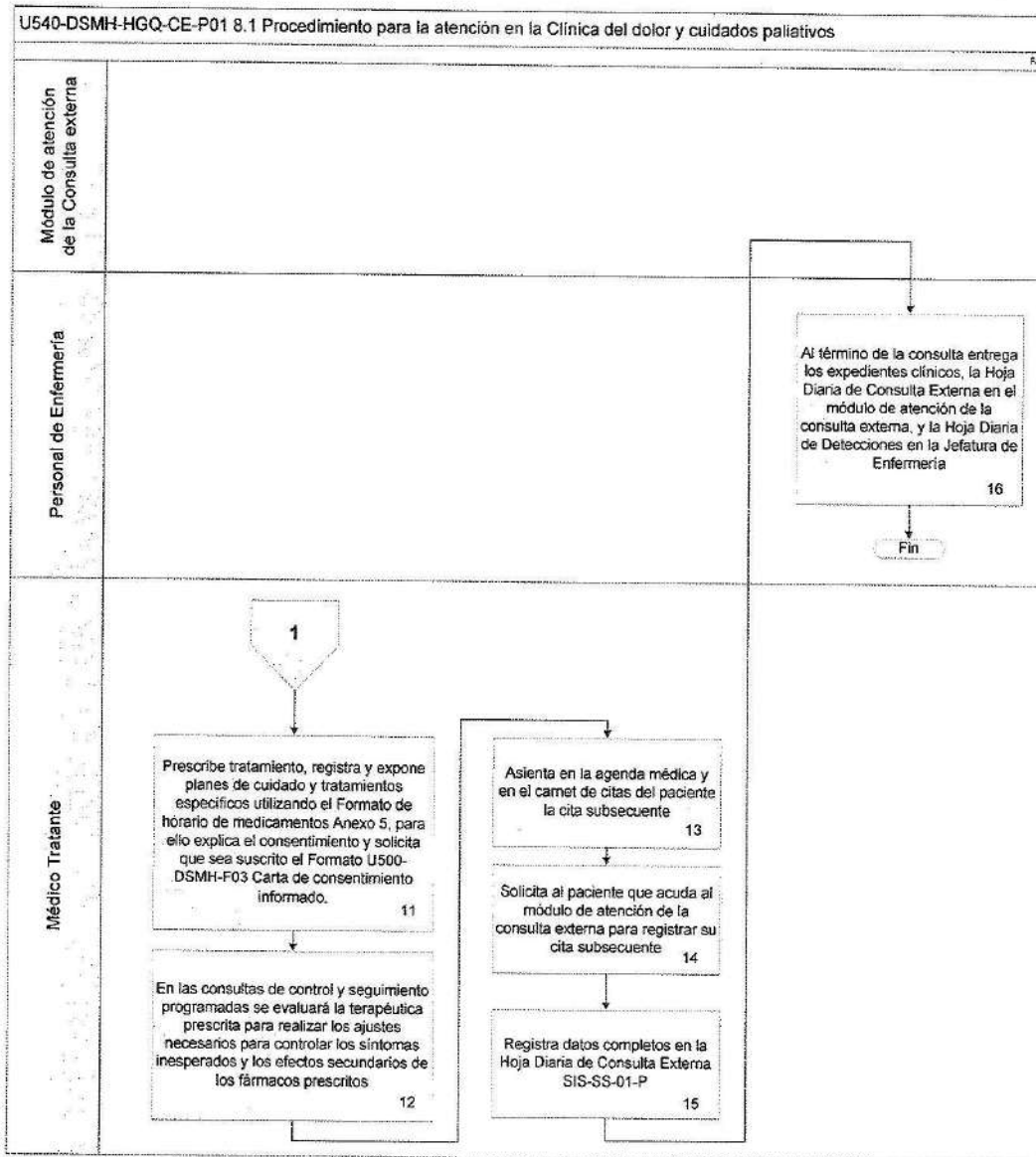


Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

12/18

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U540-DSMH-HGQ-CE-P01 Procedimiento para proporcionar atención médica en la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.



9.0 CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
A	Octubre 2019	Elaboración y validación del procedimiento.

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

13/18

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
 Tiempo en archivo muerto: 5 Años.



Clave: U540-DSMH-HGQ-CE-P01 Procedimiento para proporcionar atención médica en la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.

10. ANEXOS

Anexo 1. Escala de Atenas (Escala de Dormir).

ESCALA ATENAS DE DORMIR

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

(F) (M) Expediente: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

¿Toma alguna medicina, alcohol o té para dormir? (S) (N)

¿Qué toma? \_\_\_\_\_

¿Desde cuándo lo toma? \_\_\_\_\_

Hora promedio en que se acostó la última semana \_\_\_\_\_

¿Cuánto tiempo tarda en dormirse? \_\_\_\_\_

Número promedio de despertares en la noche: \_\_\_\_\_

Hora de primer despertar después de dormir: \_\_\_\_\_

Motivo del despertar \_\_\_\_\_

¿Cuánto tiempo tarda en volverse a dormir? \_\_\_\_\_

¿A qué hora despierta normalmente? \_\_\_\_\_

¿Su despertar es más temprano de lo deseado? (S) (N)

Horas promedio de sueño: \_\_\_\_\_

¿Siente que durmió lo suficiente? (S) (N)

¿Podría seguir durmiendo más horas? (S) (N)

¿Funciona física y mentalmente bien durante el día? (S) (N)

¿Dueño durante el día? (S) (N)

¿Cuántas horas? \_\_\_\_\_

Handwritten signatures and initials in black ink, including a large 'P' at the top and several smaller signatures below it.

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

14/18

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U540-DSMH-HGQ-CE-P01 Procedimiento para proporcionar atención médica en la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.

Anexo 2. Escala de Dolor Neuropático DN-4.

ESCALA DE DOLOR NEUROPATICO DN-4

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

(F) (M) Expediente: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

¿Toma alguna medicina para dolor? (Si) (No)

¿Qué toma? \_\_\_\_\_

¿Desde cuándo lo toma? \_\_\_\_\_

Su dolor es: Ardoroso: (Si) (No)

Frio doloroso: (Si) (No)

Toque o descarga eléctrica: (Si) (No)

Su dolor se acompaña de: Hormigueo: (Si) (No)

Alfileres y agujas: (Si) (No)

Adormecimiento: (Si) (No)

Picazón o comezón: (Si) (No)

Hipostesia al tacto en el área del dolor: (Si) (No)

Hipostesia al piquete en el área del dolor: (Si) (No)

El roce con un algodón, provoca dolor: (Si) (No)

TOTAL:

*[Handwritten signatures and initials on the right side of the form]*

Clave: U540-DSMH-HGQ-CE-P01 Procedimiento para proporcionar atención médica en la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.

**Anexo 3.** Formato de monitoreo de la infusión analgésica intravenosa.

Formato de Monitoreo de Infusión Analgésica		
Fecha:		
Nombre:		
Edad:	Dx.:	
Talla:	Peso:	
Ket:	Clon:	
***Otro:		
SatO2:	SatO2:	SatO2:
	EVA	
	TA	
	FC	
	FR	
	TEM	



Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

16/18

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U540-DSMH-HGQ-CE-P01 Procedimiento para proporcionar atención médica en la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.

Anexo 4. Formato control de analgésicos opiodes

HOSPITAL GENERAL DE QUERÉTARO  
CLÍNICA DEL DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS  
CONTROL DE ANALGÉSICOS OPIOIDES

NOMBRE: \_\_\_\_\_

EXPEDIENTE: \_\_\_\_\_ MES: \_\_\_\_\_

DI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1																									
2																									
3																									
4																									
5																									
6																									
7																									
8																									
9																									
10																									
11																									
12																									
13																									
14																									
15																									
16																									
17																									
18																									
19																									
20																									
21																									
22																									
23																									
24																									

DI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1																									
2																									
3																									
4																									
5																									
6																									
7																									
8																									
9																									
10																									
11																									
12																									
13																									
14																									
15																									
16																									
17																									
18																									
19																									
20																									
21																									
22																									
23																									
24																									

DI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1																									
2																									
3																									
4																									
5																									
6																									
7																									
8																									
9																									
10																									
11																									
12																									
13																									
14																									
15																									
16																									
17																									
18																									
19																									
20																									
21																									
22																									
23																									
24																									

DI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1																									
2																									
3																									
4																									
5																									
6																									
7																									
8																									
9																									
10																									
11																									
12																									
13																									
14																									
15																									
16																									
17																									
18																									
19																									
20																									
21																									
22																									
23																									
24																									

INDICACIONES: \_\_\_\_\_

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

17/18

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

*[Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature at the top and several smaller ones below.]*

Clave: U540-DSMH-HGQ-CE-P01 Procedimiento para proporcionar atención médica en la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos.





Anexo 5. Formato de horario de medicamentos

*[Handwritten signatures and initials on the left margin]*

Hospital General Querétaro  
Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos  
Horario de MEDICAMENTOS

Nombre: \_\_\_\_\_ EXP: \_\_\_\_\_  
S.P. \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

DIAGNOSTICO: \_\_\_\_\_

MEDICAMENTO	FUNCIÓN	 MAÑANA	 MEDIO DÍA	 ATARDE CER	 NOCHE

Próxima cita: \_\_\_\_\_

*[Handwritten mark]*

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

18/18

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

*[Handwritten number 99]*






PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE  
**QUERÉTARO**  
SECRETARÍA DE SALUD - SESEQ

ORGANISMO: SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE  
QUERÉTARO  
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN.  
DOMICILIO: 16 DE SEPTIEMBRE NO. 51 ORIENTE,  
COL. CENTRO, SANTIAGO DE QUERÉTARO.  
ASUNTO: CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.

-----CERTIFICACIÓN-----

En la ciudad de Santiago de Querétaro, Qro., a 12 doce de  
Febrero de 2020 dos mil veinte, el que suscribe, **Lic. Raúl  
Rodríguez Reyes**, Director de Planeación del Organismo  
Público Descentralizado denominado Servicios de Salud del  
Estado de Querétaro. **C E R T I F I C O**. Que la presente copia  
compuesta de **9 (nueve)** fojas útiles por ambos lados, las cuales  
concuerdan fiel y exactamente con el original, documento que  
tuve a la vista y con el cual se cotejó, consistente en el  
Procedimiento para proporcionar atención medica en la Clínica  
del Dolor y Cuidados Paliativos (Clave del Procedimiento U540-  
DSMH-HGQ-CE-P01) con fecha de validación octubre de 2019.  
Lo anterior con fundamento en los artículo 11 fracción I, 15  
fracción XVI del Reglamento Interior del Organismo Público  
Descentralizado de la Administración Pública Estatal  
denominado "Servicios de Salud del Estado de Querétaro"  
(SESEQ), publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del  
Estado de Querétaro, "La Sombra de Arteaga", el pasado día 30  
treinta de enero del año 2015 dos mil quince. -----

  
\_\_\_\_\_

SECRETARÍA DE SALUD  
SESEQ

DIRECCIÓN  
DE PLANEACIÓN

A DE SALUD  
HQ

CIÓN  
EAC