



**UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA**

**DEPARTAMENTO DE SALUD**

**MANUAL DE SEGURIDAD DEL USUARIO DE LA CLÍNICA DE  
NUTRICIÓN DE LA IBERO.**

**Actualización realizada por:**

**Alejandra de Jesús Cantoral Preciado**

**Mary Carmen Díaz Gutiérrez**

**María Isabel Flores Galicia**

**Fabiola Navarro Sánchez**

**Tomado del: Manual de Seguridad del Usuario del Centro de  
Evaluación del Adulto Mayor (CEA)**

## ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Objetivo del manual.....	3
3. Alcance.....	3
4. Procedimientos... ..	4
<u>Prevención de complicaciones</u>	
4.1 Descripción del procedimiento .....	4
4.2 Medidas de seguridad para el traslado del paciente dentro de las instalaciones de la Ibero y la Clínica de Nutrición .....	4
4.3 Recomendaciones generales hacia el adulto mayor que acudirá a evaluación en la Clínica de Nutrición de la Ibero .....	5
4.4 Sobre instalaciones seguras de la Clínica de Nutrición de la Ibero.....	6
<u>Atención médica de urgencias</u>	
4.5 Descripción del procedimiento .....	6
4.6 Sobre el registro de datos y funciones del personal ante una urgencia .....	6
4.7 Referencia de pacientes a otro nivel de salud.....	7
5. Diagramas de Flujo.....	9
6. Documentos de Referencias... ..	11
7. Glosario .....	12

## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente manual tiene por objeto definir las actividades que desempeñará el personal de salud y administrativo que labora en la Clínica de Nutrición de la Ibero, necesarias para brindar atención a la Comunidad Universitaria que se presente en la Clínica en caso de necesitar atención nutricia durante su participación en algún proyecto de investigación o consulta individual.

Este documento contiene los objetivos específicos, políticas y/o normas de operación, descripción de actividades, diagramas de flujo, así como los formatos e instructivos relativos a los procesos administrativos desarrollados por el personal de la Clínica de Nutrición; su adecuada aplicación permitirá brindar una atención de calidad a la Comunidad Universitaria que asista a consulta y/o participen en los proyectos de la Clínica.

En la elaboración de este manual se contó con la colaboración de personal médico adscrito al Departamento de Salud de la Ibero y al personal de la Clínica de Nutrición, participando de la revisión, tanto de los objetivos y políticas como de los procedimientos que lo integran.

La actualización y difusión de este manual estará a cargo de la Coordinación de la Clínica, cuyo titular se encargará de la difusión a los responsables de todas las áreas involucradas.

## **2. OBJETIVO DEL MANUAL**

Disponer de un documento en el que se describan los procedimientos en caso de que se presenten urgencias en la Clínica de Nutrición de la Ibero, con la finalidad de que sirva de guía al personal que labora en dicha área, estableciendo para tal efecto las políticas, lineamientos y procedimientos necesarios para que la operación se lleve a cabo en estricto apego a la normatividad vigente en la materia y cumpliendo con los objetivos de la Universidad.

## **3. ALCANCE**

Delimitar recomendaciones para prevenir acontecimientos de urgencia, así como la atención inmediata en caso de presentarse que requiera atención especializada del personal de salud de la Clínica de

Nutrición de la Ibero para mantener integra en todo momento la seguridad del usuario que lleva a cabo durante las evaluaciones de desempeño físico y de composición corporal.

## **4. PROCEDIMIENTOS**

### **Prevención de complicaciones**

#### **4.1 Descripción del procedimiento**

Se delimitará todas las recomendaciones antes, durante y después de la valoración dentro de la Clínica de Nutrición de la Ibero para prevenir posibles urgencias y emergencias que puedan presentarse en la Clínica.

- El usuario de la CN deberá solicitar ya sea por teléfono (5559504000 ext. 7239, 7016, 7057 o 7023) o presencialmente en las instalaciones de la CN (edificio L primer piso #111) una cita para ser atendido.
- En este primer contacto se le informará que es necesario acudir a su consulta en ayuno de 2 horas, sin líquidos y sin alimentos.
- Se le informará de los costos que tienen los servicios de la Clínica de Nutrición:
  - Consulta inicial \$200.00
  - Consulta de seguimiento \$150.00
  - Paquete de 4 consultas (una inicial y 3 de seguimiento): \$500.00
  - Paquete especial para deportistas de equipos representativos \$300.00
  - Calorimetría o bod pod \$50.00

#### **4.2 Medidas de seguridad para el traslado del usuario dentro de las instalaciones de la Clínica de Nutrición de la Ibero.**

- Al inicio de las actividades de cada jornada, (antes de la llegada de los usuarios a la Clínica de Nutrición de la Ibero) el personal de la CN deberá verificar la limpieza de la CN y el estado del suelo (pisos mojados o húmedos, líquidos derramados, objetos caídos).
- Es responsabilidad del personal de la CN abrir todos los consultorios y asegurarse que el equipo y los cubículos se encuentren en buen estado para poder atender a los usuarios. (Las réplicas de alimentos en su lugar, asegurarse de que haya torundas con alcohol disponibles, revisar que haya batas desechables suficientes, que haya contenedor rojo para desechos contaminados con sangre en cada consultorio, glucómetro con suficientes tiras reactivas y lancetas, baumanómetro,

estetoscopio, tazas medidoras, cucharas medidoras, muestras de vajilla de tamaño regular y poster del Plato del Bien Comer).

- Cuando el usuario arribe a la CN, se recibirá en la entrada principal, se le saludara cordialmente, se dirigirá al usuario hacia la sala de espera de la CN, en donde se le brindará una plática informativa introductoria de lo que se realizará acorde al servicio de atención o proyecto de investigación al que acude, firma de consentimiento informado siguiendo la *NOM-012-SSA3-2012* que establece los criterios para la ejecución de proyectos de investigación para la salud en seres humanos y la *NOM-004-SSA3-2012 del expediente clínico* (ver manual de procedimientos apartado marco jurídico), así como las recomendaciones de seguridad para su traslado dentro del interior de la CN.
- Como primera medida se realizará una entrevista utilizando el sistema de expediente electrónico de la CN, dónde se cuestionará al usuario sobre sus datos personales que están protegidos por *LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES*, también sobre sus antecedentes personales y patológicos, cuestionario de tamizaje que incluya las enfermedades que padece (obesidad, diabetes, hipertensión arterial, enfermedades cardiacas, enfermedades gastrointestinales), medicamentos de uso actual, dietas previas, posibilidad de estar embarazada si fuera el caso de una mujer, la práctica de algún ejercicio o deporte, cirugías previas, uso de hormonas para prevenir el embarazo, etc...con el fin de conocer los posibles riesgos y cuidados necesarios durante en su evaluación en la CN.

#### **4.3 Recomendaciones generales hacia el usuario que acudirá a evaluación en la CN.**

- Se les pedirá a los usuarios que traigan ropa cómoda, sin objetos metálicos, así como el uso de calzado cómodo sin tacones altos.
- Los adultos mayores que reporten el diagnóstico de demencia o dependencia funcional severa, deberán ir acompañados por un familiar o cuidador.
- Los menores de edad deberán acudir siempre en compañía de alguno de sus padres, o tutores legales.
- Se solicitará acudir con quince minutos de anticipación al horario de inicio de su evaluación para que evite riesgos durante su traslado.

#### **4.4 Sobre instalaciones seguras de la CN.**

- Las instalaciones de la CN cuentan con todas las disposiciones acordes a la Norma Oficial Mexicana *NOM-233-SSA1-2003* que establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas sin o con discapacidad en establecimientos de atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud. (Para mayor información revisar el manual de Procedimientos apartado de marco jurídico)

### **Atención Médica de Urgencias**

#### **4.5 Descripción del procedimiento**

- Se brindará una atención inmediata ante cualquier signo o malestar ajeno o propio de las pruebas realizadas (disneas, mareo, fatiga, hiperventilación, sudoración excesiva, cambios de coloración, cualquier tipo de dolor, lipotimia, síncope, paro cardio-respiratorio).
- Ante cualquier situación de urgencia, esta se deberá atender inmediatamente por el personal de la CN en primera instancia, quien deberá verificar sus signos vitales, en caso de que aplique un interrogatorio dirigido, atención de la urgencia ya una vez establecida, tomar la decisión de llamar al Servicio Médico de la Universidad Iberoamericana al teléfono 5559504000 ext. 4174 y dar aviso en la extensión de atención de urgencias 1911.
- Solicitar al Servicio Médico de la Ibero una silla de ruedas y una cobija para transportar al usuario hacia las instalaciones del Servicio Médico y poder continuar con la atención requerida en cada caso.
- Toda persona que requiera la atención de urgencias será valorada por el médico a cargo los cuales deben ser evaluados y capacitados para brindar el servicio adecuado.

#### **4.6 Sobre el registro de datos y funciones del personal ante una urgencia**

- Todo usuario antes de ingresar debe de ser registrado por el personal de la CN, además de la bitácora correspondiente de todo proyecto llevado a cabo en la CN que estará a cargo del personal administrativo y de logística contratado para el proyecto de investigación.
- En caso de presentar alguna urgencia, posterior a su atención inmediata, se deberá realizar una

nota de urgencia en el expediente ya abierto al ingresar a las instalaciones de la CN que incluya todo procedimiento realizado a la persona atendida con el fin de documentar todo procedimiento realizado y recibido hacia el paciente, según bajo lo también establecido en la y Norma Oficial Mexicana *NOM-027-SSA3-2013*, del expediente clínico.

- Toda información respecto al expediente clínico del paciente deberá ser ocupado de forma confidencial según lo marca la Norma Oficial Mexicana *NOM-004-SSA3-2012*, del expediente clínico.
- Sobre las funciones del personal que labora en la CN, cuando se atiende una urgencia, deberá consultarse el manual de procedimientos de la CN en su sección de infraestructura y funciones del personal.
- En este anexo de seguridad que se describe sólo incluye los procedimientos relacionados a una atención de urgencias en la CN.
- El coordinador del laboratorio y/o el investigador responsable del proyecto, tendrán la obligación de informar de inmediato a algún familiar del usuario.
- Además de valorar si el paciente debe ser canalizado a su domicilio o a la unidad médica que corresponda de forma programada, o al servicio médico de la Universidad Iberoamericana o ser trasladado de forma urgente a algún servicio de urgencias.
- Todo paciente tiene derecho a que el personal que le brinde la atención médica, se identifique le otorgue un trato digno y respetuoso apegándose a la Norma Oficial Mexicana *NOM-012-SSA3-2012*.

#### **4.7 Referencia de pacientes a otro nivel de salud**

- Una vez atendido y valorado la situación de urgencia, el médico deberá tomar la decisión de referir o no a otro nivel de salud.
- Debido a que la Universidad Iberoamericana no cuenta con instalaciones suficientes para la atención médica de segundo o tercer nivel, La Universidad Iberoamericana cuenta con los convenios con un servicio de ambulancia médica para el traslado de personas graves.
- Cuenta con un convenio firmado y vigente en el cual se establece la atención inmediata en el servicio de urgencias para la referencia de pacientes que lo ameriten.
- Dando una priorización de la atención sea para estabilización y envió a primer nivel de atención médica y/o domicilio, así como dar soporte vital básico con la llamada de emergencia si es necesario, para solicitud de ambulancia/traslado o para apoyo institucional especializado, en

ambos casos se dará seguimiento e información de su evolución y en base como lo marca la *NOM-027-SSA3-2013*.

- Los teléfonos del servicio de urgencias en caso de requerir ambulancia, son los siguientes:

**Línea directa al servicio médico de U. Iberomericana: extensión 1911**

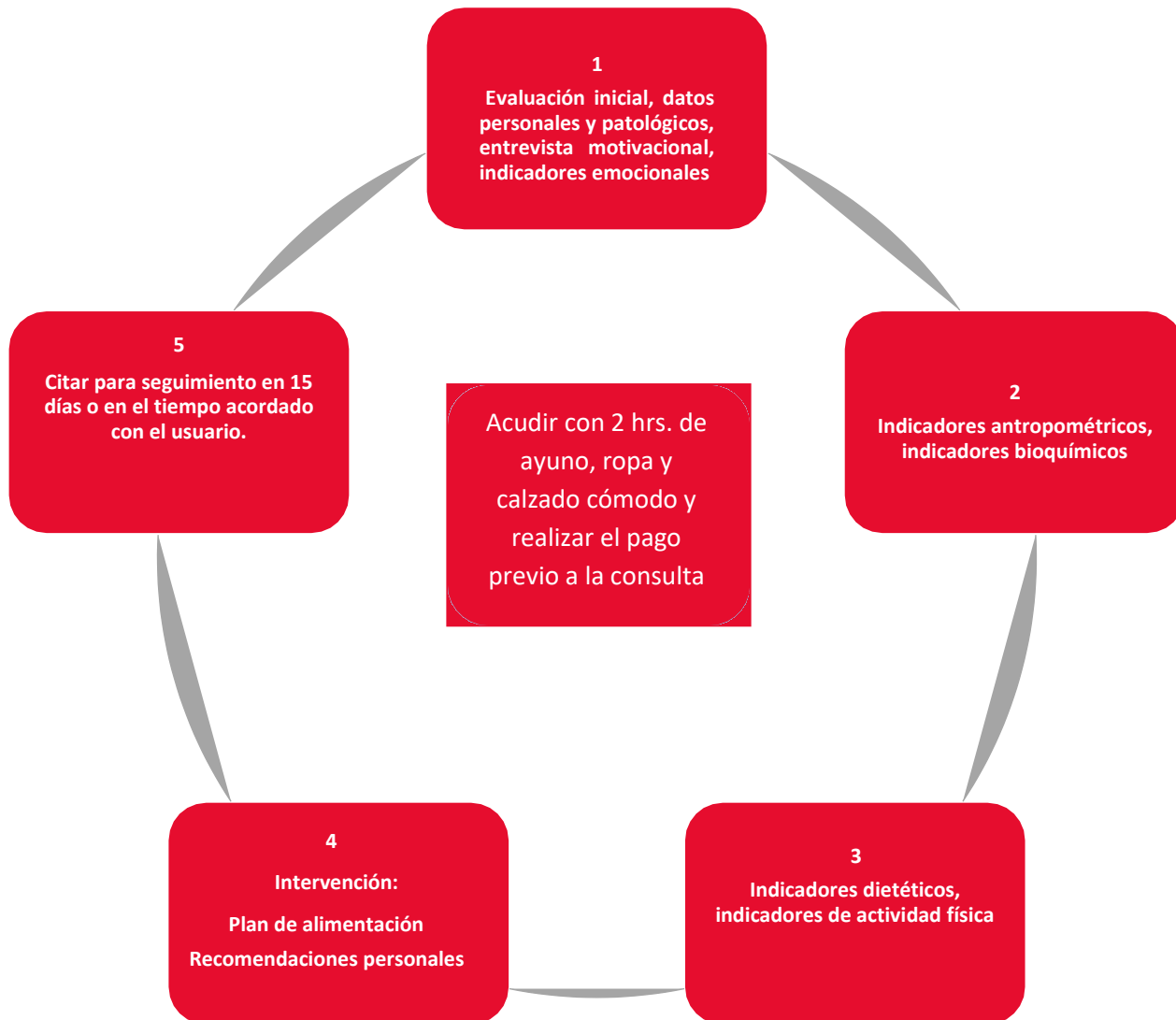
**Línea directa protección civil U. Iberomericana: extensión 4027**

- La Universidad actualmente no cuenta con camas disponibles para la estabilización del paciente después de la atención de urgencias por lo tanto se apega al sistema de referencia a otros hospitales que nos brindan su apoyo en estas situaciones (Norma Oficial Mexicana *NOM-027-SSA3-2013*).
- Los datos de las personas que reciban atención de urgencias en la CN deberán quedar en físico y en el sistema informático de la CN y siguiendo las normativas marcadas por la Norma Oficial Mexicana *NOM-004-SSA3-2012*, del expediente clínico.

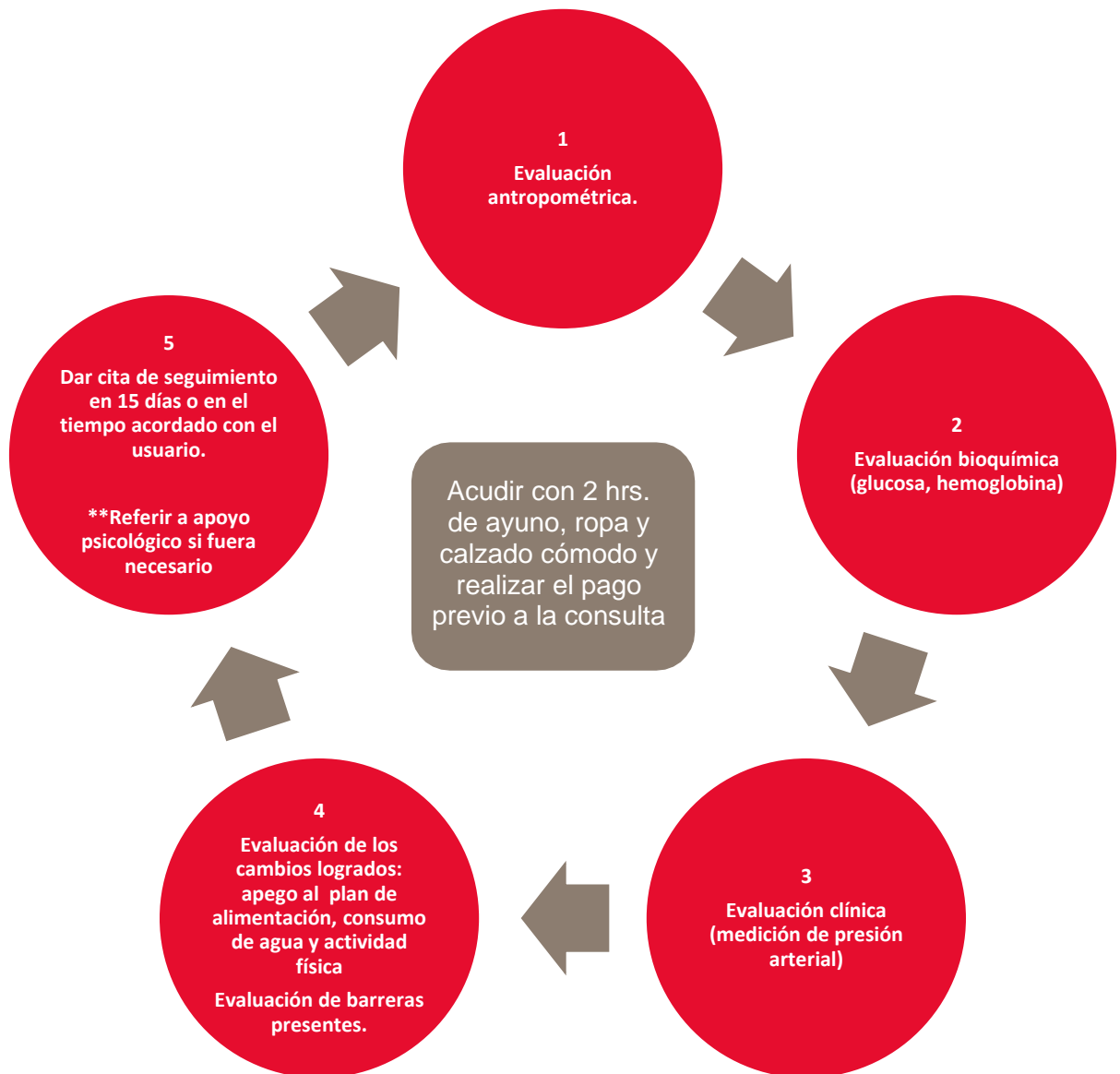


## 5. Diagramas de Flujo

### 5.1 Consulta inicial: Costo \$500



## 5.2 Consulta seguimiento: Costo \$150



## 6. Documentos de Referencia

Documento	Código (cuando aplique)
Ley General de Salud, Secretaría de Salud	N/A
Ley de los Institutos Nacionales de Salud	N/A
Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud	N/A
Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012. Del expediente clínico	N/A
Norma Oficial Mexicana NOM-012-SSA3-2012. De los criterios para la ejecución de proyectos de investigación para la salud en seres humanos	N/A
Norma Oficial Mexicana NOM-233-SSA1-2003. Que establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos de atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud	N/A
Norma Oficial Mexicana NOM-197-SSA1-2000 para los Requisitos mínimos de infraestructura y equipamientos de hospitales y consultorios de atención médica especializada	N/A
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	N/A
Norma Oficial Mexicana NOM-027-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos para la atención médica	N/A

## 7. Glosario

**Ataxia:** describe una falta de control muscular o coordinación de los movimientos voluntarios, como caminar o levantar objetos. Como signo de una enfermedad no diagnosticada, la **ataxia** puede afectar varios movimientos y provocar dificultades para hablar, mover los ojos y tragar.

**Adinamia:** es un síntoma que produce debilidad muscular con fatiga fácil; puede ser caracterizado por la ausencia de movimiento o reacción.

**Bradycardia:** Se define como la frecuencia cardiaca menor a 60 latidos por minuto.

**Cardiopatía isquémica:** Enfermedad ocasionado por la arterioesclerosis de las arterias coronarias, quienes con encargadas de proporcionar sangre al musculo cardiaco (miocardio).

**Cefalea:** Dolor de cabeza intenso y persistente que va acompañado de sensación de pesadez.

**Diabetes:** Enfermedad crónica e irreversible del metabolismo en la que se produce un exceso de glucosa en sangre y orina; es debida a la disminución de la secreción de la hormona insulina o a una deficiencia de su acción

**Disnea:** Dificultad para respirar.

**Dolor precordial:** Molestias más o menos intensas, continuas o paroxísticas, experimentadas por el paciente a nivel de tórax anterior.

**Emergencia:** Es toda situación urgente en la que está en peligro la vida de la persona o la función de algún órgano.

**Fosfenos:** Sensación de ver manchas luminosas que está causado por la estimulación mecánica, eléctrica o magnética, de la retina o corteza visual.

**Glucosa capilar:** Prueba para medir la cantidad de azúcar en la sangre, a través de una pequeña muestra de sangre extraída de los vasos capilares.

**Hipoglucemia:** Síndrome clínico que se caracteriza por glucosa plasmática menor a 75mg/dl acompañado de síntomas neuroglucopénicos y autonómicos.

**Lipotimia:** Consiste en obnubilación de la conciencia con adinamia, que puede culminar con la caída al suelo, la recuperación es rápida o en segundos, suele ser pasajero y el cuadro cede tan pronto el corazón reanuda su marcha.

**Melena:** Heces fecales negras o alquitranosas con un olor fétido son una señal de un problema en el tracto digestivo superior.

**Náuseas:** Es una sensación desagradable de desazón o inquietud en la región gástrica con sudoración, salivación excesiva y modificaciones del ritmo respiratorio, que puede presentarse sola o seguida de vómito.

**Osteoartrosis:** Trastorno relacionado con la edad de causa no conocida, progresivo e inflamatorio caracterizado por deterioro del cartílago articular y por la formación de hueso en la región subcondral y márgenes articulares.

**Presión arterial:** Es la fuerza ejercida por la sangre contra una unidad de superficie de la pared del vaso.

**Primer nivel de atención:** Es el primer contacto de la población con la red de servicios de salud a través de los establecimientos y acciones comunitarias de servicios básicos, en este se realizan acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación, que se interrelacionan entre sí para resolver problemas de salud de las personas y del ambiente.

**Síncope:** Implica la pérdida completa de la consciencia, con caída del enfermo, el pulso y los ruidos del corazón faltan por completo.

**Soporte vital básico:** Conjunto de maniobras estandarizadas de aplicación secuencial encaminadas a la identificación y tratamiento tempranos de las alteraciones que ponen en peligro la vida, sustituyendo la circulación y ventilación espontáneas.

**Tinnitus o Acúfenos:** Fenómeno perceptivo que consiste en notar golpes o sonidos en el oído, que no proceden de ninguna fuente externa. Ocasionados por múltiples causas, generalmente traumáticas.

**Triage:** Método de selección y clasificación de pacientes empleado en la medicina de emergencias y desastres. Evalúa las prioridades de atención, privilegiando la posibilidad de supervivencia de acuerdo a las necesidades terapéuticas y los recursos disponibles.

**Urgencia:** Aparición fortuita de un problema de etiología diversa y de gravedad variable, que genera la consciencia de una necesidad inminente de atención por parte del sujeto o de sus allegados. Toda patología cuya evolución es lenta y no necesariamente mortal, pero que obligatoriamente su atención no debe atrasarse más de seis horas.

**Vómito o Emesis:** Es la expulsión violenta y espasmódica del contenido gástrico a través de la boca.