



**Secretaría de Administración y Finanzas**  
**Sistema de Atención Integral a la Salud**  
**Proceso: Atención Integral a la Salud**  
**Subproceso: Coordinación Médica**  
**Procedimiento: Consulta Odontológica**  
**(SAIS-GE-P-07)**

**CONTENIDO**

- I. Descripción
  - Objetivo
  - Alcance
  - Definiciones y terminología
- II. Políticas
- III. Desarrollo
  - Descripción de actividades
  - Diagrama de flujo
- IV. Referencias
- V. Entradas y salidas
- VI. Histórico de revisiones
- VII. Firmas de autorización
- VIII. Anexos
  - Formatos:
    - 1. Receta médica (SAIS-GE-F-06)
    - 2. Odontograma (SAIS-GE-F-13)
    - 3. Reporte de Tratamientos Recibidos (SAIS-GE-F-14)
- IX. Créditos

## I. Descripción

### Objetivo

Prestar atención odontológica oportuna y de calidad a la población derechohabiente del SAISUV, mediante la profilaxis, restauración dental y/o canalización a la especialidad correspondiente de aquellos pacientes que lo requieran, a fin de conservar su salud bucal y/o lograr la rehabilitación, dando así cumplimiento a la Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-2006, para la prevención y control de enfermedades bucales.

### Alcance

El presente procedimiento es aplicable a todos los derechohabientes del SAISUV de la región Xalapa y Veracruz, y debe ser seguido por el área médica-odontológica que presta los servicios de consulta de primer nivel y de especialidad.

### Definiciones y terminología

**Cirugía Oral y Maxilofacial:** especialidad de la medicina que se dedica al estudio, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de las enfermedades congénitas y adquiridas del cráneo, cara, cabeza y cuello, cavidad oral y maxilares (incluyendo la dentición). La patología adquirida puede ser de origen tumoral, traumático, por degeneración o envejecimiento.

**Enfermedad periodontal:** describe un grupo de infecciones localizadas que afectan los tejidos que soportan y rodean los dientes.

**Endodoncia:** es el tratamiento de conductos radiculares, esto corresponde a toda terapia que es practicada en el complejo dentino-pulpar (es decir la pulpa dentaria y subdentina) de un órgano dental.

**Expediente clínico:** conjunto único de información y datos personales de un paciente, que se integra dentro de todo tipo de establecimiento para la atención médica, ya sea público, social o privado, el cual, consta de documentos escritos, gráficos, imagen lógicos, 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 jurídicas aplicables.

**Expediente clínico electrónico (EXCE):** conjunto de información almacenada en medios electrónicos centrada en el paciente que documenta la atención médica prestada por profesionales de la salud con arreglo a las disposiciones sanitarias, dentro de un establecimiento de salud.

**Extracción dental o exodoncia:** es aquella parte de la cirugía oral que se ocupa de practicar la avulsión o extracción de un diente o porción del mismo.

**Fluoruro tópico o aplicación tópica de flúor:** a la sustancia fluorurada que se aplica localmente sobre la estructura dentaria; tienen la capacidad de disminuir la desmineralización del esmalte y promover su re-mineralización.

**Gingivitis:** es un tipo de enfermedad periodontal reversible caracterizada por una inflamación de los tejidos que rodean los dientes.

**Maloclusión dental (CIE-K07):** término genérico que se aplica a cualquier desviación de la oclusión ideal, la normal y la patológica, por lo que debe entenderse como un hecho biológico que repercute en la intercuspidización de los órganos dentales.

**Oclusión dental:** es la relación que guardan los dientes entre sí en estado de reposo, cumpliendo con las leyes establecidas de relación correcta y normal de los dientes superiores con los inferiores; tanto en sentido transversal, anteroposterior y vertical.

**Odontograma:** es un esquema gráfico que permite al Odontólogo registrar información sobre la boca de una persona. Dicho gráfico forma parte de su historia clínica, ya que en él se detalla la cantidad de piezas dentales permanentes que tiene el paciente, cuáles han sido restauradas, si se ha sometido a alguna operación, etc.

**Odontopediatría:** es la rama de la odontología encargada de tratar a los niños.

**Parodencia o Periodoncia:** especialidad de la Odontología que estudia la prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades y condiciones que afectan los tejidos que dan soporte a los órganos dentarios, para el mantenimiento de la salud, función y estética de los dientes y sus tejidos adyacentes.

**Periodontitis:** es un tipo de enfermedad periodontal inflamatoria y progresiva que destruye las fibras de los ligamentos periodontales y el hueso alveolar y que puede, eventualmente ocasionar la pérdida de los dientes.

**Prescripción médica/prescripción de tratamiento médico:** tratamiento farmacológico o no farmacológico que el médico indica con fines preventivos o curativos.

**Primer Nivel de Atención:** es el nivel más cercano a la población, o sea, el nivel del primer contacto. Está dado, en consecuencia, como la organización de los recursos que permite resolver las necesidades de atención básica y más frecuente, que pueden ser resueltas por actividades de promoción de salud, prevención de la enfermedad y por procedimientos de recuperación y rehabilitación.

**Profilaxis dental:** es la eliminación de la placa, el sarro y las manchas de las superficies expuestas y no expuestas de los dientes mediante limpieza, desinfección y pulido. Estos procedimientos están destinados a ser medidas preventivas para el control de los factores locales de irritación y prevenir las enfermedades dentales como la gingivitis y la periodontitis, así como ayudar en los procesos de curación.

**Promoción de la salud:** proceso que permite fortalecer los conocimientos, aptitudes y actitudes de las personas para participar corresponsablemente en el cuidado de su salud y para optar por estilos de vida saludables, facilitando el logro y conservación de un adecuado estado de salud individual y colectiva mediante actividades de participación social, comunicación educativa y educación para la salud.

**Segundo Nivel de Atención:** es el nivel donde se ubican los hospitales y establecimientos que prestan servicios relacionados a la atención especializada y/o procedimientos de diagnóstico de mayor complejidad.

**SIA:** Sistema de Información Administrativa - SAISUV

**Selladores de fosetas y fisuras:** son los materiales de adherencia que protege las zonas más susceptibles de los órganos dentarios como acción preventiva contra la caries dental.

**Restauración dental:** es el procedimiento que tiene como objetivo devolver al diente dañado la forma y la función perdida mediante el uso de técnicas y materiales específicos. Generalmente se trata de rellenos con los que se tapa cualquier cavidad dental o de carillas y coronas con las que se reparan fallos estructurales del diente.

**Urgencia:** Problema médico-quirúrgico agudo que pone en riesgo la vida, órgano o función del paciente y que requiere de atención médica inmediata.

**Urgencias odontológicas:** son un conjunto de patologías buco máxilo faciales, de aparición súbita de etiología múltiple que se manifiesta principalmente por dolor agudo y que provoca una demanda espontánea de atención.

## II. Políticas

1. El Coordinador Médico y el Médico Odontólogo son los responsables de vigilar el cumplimiento de los lineamientos aquí establecidos.
2. El personal del SAISUV involucrado en el procedimiento debe respetar la confidencialidad del paciente, apegándose en todo momento al Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de la UV y a la Declarativa de Privacidad del SAISUV.
3. El Coordinador Médico y el Médico odontólogo serán los responsables de la calidad y oportunidad de los servicios, producto de la atención odontológica a los derechohabientes.
4. El Coordinador Médico será el responsable de supervisar que la atención odontológica de primer nivel y de especialidad se preste a los derechohabientes sin distinción alguna.
5. El primer nivel de atención odontológica comprende la instrucción sobre la técnica de cepillado y el uso de hilo dental; la aplicación tópica de flúor, de selladores de fosetas y fisuras; el control de placa bacteriana; el manejo de enfermedades periodontales y caries, y la detección de mala oclusión.
6. Es responsabilidad del Coordinador Médico realizar la distribución y llevar el control de los recetarios impresos.
7. Los recetarios impresos se usarán únicamente cuando se prescriban medicamentos controlados y/o antibióticos, tal como lo indica la Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos; o cuando por causas de falla técnica, no se pueda imprimir la receta médica de manera electrónica.
8. Los médicos odontólogos de primer nivel deberán realizar por cada turno, la restauración bucal ó profilaxis de por lo menos cinco pacientes (de primera vez).
9. Sólo podrá canalizarse al paciente a la especialidad correspondiente, Endodoncia, Odontopediatría, Periodoncia y Cirugía máxilo-facial, después de haber realizado el diagnóstico mediante la exploración y la toma de estudios de gabinete.
10. Los médicos odontólogos de primer nivel no podrán expedir incapacidad por más de siete días.
11. Los médicos odontólogos de primer nivel se obligan a elaborar el expediente clínico con apego a la NOM-004-SSA3-2012, y el expediente clínico electrónico de acuerdo con la NOM-024-SSA3-2012 de la Ley General de Salud, correspondientes a cada uno de los pacientes.

12. La atención odontológica se deberá apegar a la NOM-13-SSA2-2006 para la prevención y control de enfermedades bucales.
13. Todas las acciones derivadas de este procedimiento deben ser registradas en el expediente clínico físico y en el expediente clínico electrónico, de acuerdo con la guía de operación del Sistema en el apartado correspondiente.

### **III. Desarrollo**

Viene del Procedimiento de Recepción y Archivo

#### **Descripción de actividades**

##### **Paciente/familiar y/o responsable**

1. Acude a la cita el día y en la hora programada.

##### **Recepcionista**

2. Recibe al paciente, entra al EXCE en el módulo de citas y verifica que el día y hora de cita corresponda con los proporcionados por el paciente. Registra la hora de llegada del paciente, y le indica que pase a la sala de espera hasta que la enfermera(o) Odontólogo lo llame para su revisión.
3. Solicita el expediente al personal de archivo, e indica a la enfermera(o) que el paciente ya se encuentra en espera para la toma de signos vitales.

##### **Personal de Archivo**

4. Busca el expediente y lo entrega (a la enfermera(o)) al consultorio odontológico.

##### **Enfermera (o)**

5. Recibe al paciente y al expediente, toma los signos vitales y los registra en el expediente clínico electrónico (EXCE).
6. Dirige al paciente con el odontólogo que le corresponde y entrega el expediente.

##### **Médico Odontólogo(a)**

7. Recibe el expediente, atiende al paciente, lo interroga y realiza exploración bucal.
8. Registra en el Odontograma del expediente clínico electrónico la patología o anomalías encontradas. Si el paciente requiere de estudio de gabinete lo realiza en el mismo consultorio. Integra el diagnóstico odontológico, estableciendo el plan de tratamiento a seguir.

9. Si el paciente requiere de atención odontológica de primer nivel, realiza restauraciones, extracciones, profilaxis, aplicación de flúor, sellado de foseas y fisuras; y atiende urgencias odontológicas.
10. Lleva a cabo acciones de educación para la salud bucal mediante la enseñanza de la técnica de cepillado y uso de hilo dental. En el caso de que necesite continuidad del plan de tratamiento, le indica al paciente que debe solicitar nueva cita.
11. Si prescribe tratamiento, imprime la receta médica a través del expediente clínico electrónico y la entrega al paciente. En el caso de prescribir medicamentos controlados y/o antibióticos, elabora la receta impresa en original y dos copias y la entrega al paciente. Si alguno de los medicamentos a prescribir está fuera del Catálogo institucional de medicamentos, solicita al Coordinador Médico su autorización. Conectar con el paso 18.
12. En caso necesario, realiza la referencia al médico especialista en Endodoncia, Parodoncia, Cirugía maxilofacial, Odontopediatría o al Odontólogo de primer nivel externo; imprime el odontograma del expediente electrónico EXCE, lo entrega al paciente, le informa el diagnóstico médico y le proporciona los datos del especialista que lo puede atender.
13. Al concluir el turno, entrega a la Recepcionista(o) los expedientes de los pacientes atendidos en el turno. Conectar con el paso 3 del Procedimiento de Admisión y Archivo.

#### **Paciente/familiar y/o responsable**

14. Recibe atención odontológica, exploración bucal y plan de tratamiento o acciones de educación para la salud. Si necesita más consultas para continuar el tratamiento de primer nivel, solicita cita odontológica. Conectar con el paso 3 del Procedimiento de Admisión y Archivo.
15. Si le prescribieron medicamentos, recibe la receta y acude a la Farmacia a surtirlos. Si requiere orientación sobre la prescripción de los medicamentos, acude con el Responsable de Servicios farmacéuticos. Conectar con el Procedimiento de Servicios Farmacéuticos.
16. Se entera de su referencia al médico especialista, recibe el odontograma y solicita cita con el médico especialista indicado por el odontólogo. Conectar con el paso 19.

#### **Farmacia**

17. Surte los medicamentos y los entrega, solicitando al paciente la firma de haberlos recibido.

#### **Coordinador Médico**

18. Recibe la receta del paciente, revisa el expediente clínico electrónico, y valora el diagnóstico emitido por el Médico tratante, en el caso de que el padecimiento lo justifique, autoriza el surtimiento del medicamento fuera de catálogo. En caso contrario, adapta el tratamiento al catálogo institucional. Entrega la receta al paciente, y regresa al paso 15.

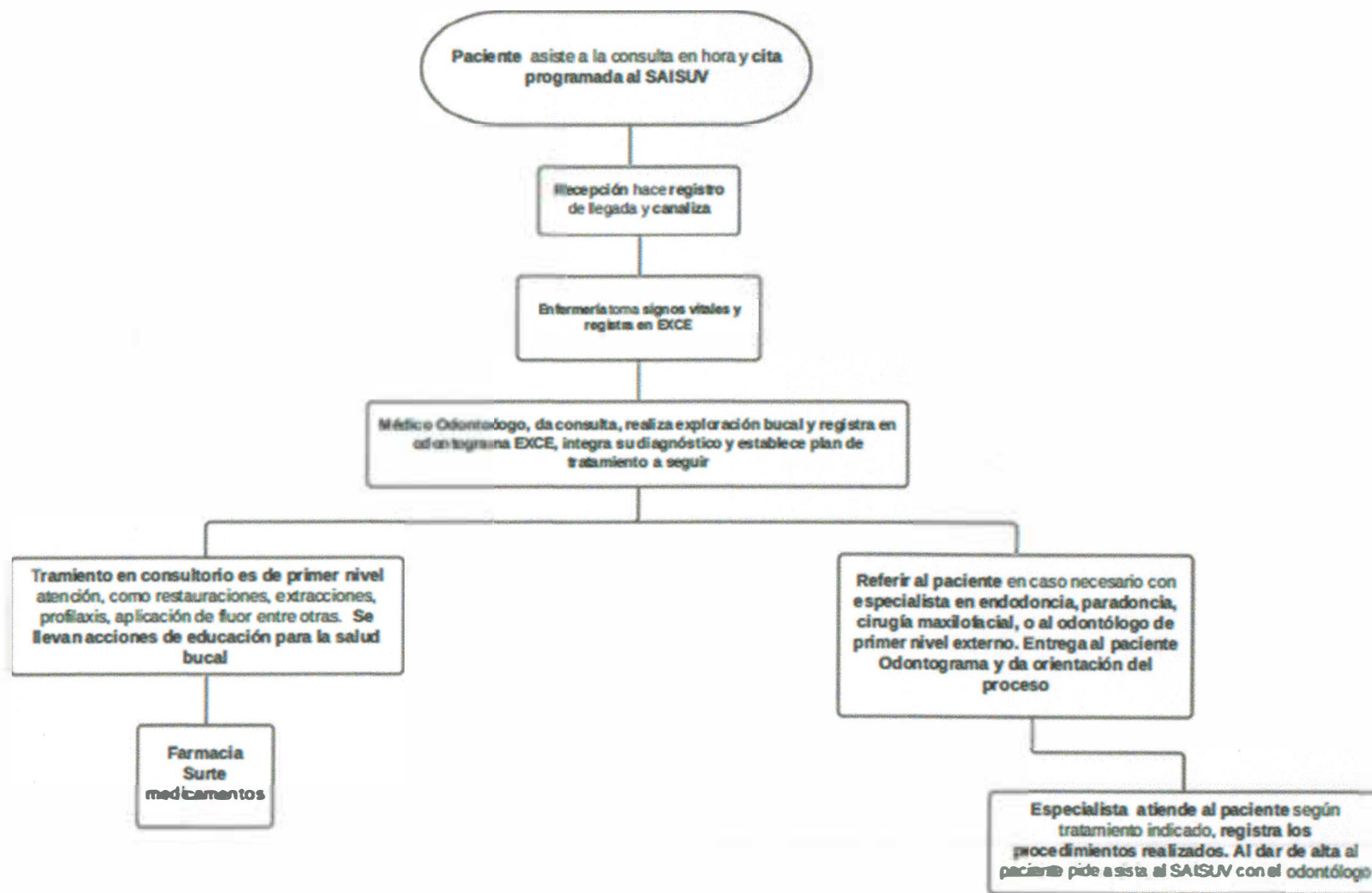
**Especialista**

19. Recibe y atiende al paciente, realiza el tratamiento indicado y lo registra en el Reporte de tratamientos recibidos. Cuando es dado de alta de este servicio, entrega al paciente el Reporte de tratamientos recibidos y le pide que regrese con el Médico Odontólogo del SAISUV.

**Paciente/familiar y/o responsable**

20. Recibe el Reporte de tratamiento recibido con lo cual se considera dado de alta. Solicita nueva cita con el Médico Odontólogo para su seguimiento. Conectar con el paso 3 del Procedimiento de Admisión y Archivo.

## Diagrama de flujo





### III. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 4, Párrafo III
- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de La Llave. Última reforma Gaceta Oficial 23-07-2012

#### Leyes

- Ley General de Salud. Última Reforma DOF 04-06-2014
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Nueva Ley DOF 30-05-2011
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores. Última Reforma DOF 25-04-2012
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de La Llave. Última reforma Gaceta Of. Núm. 332 del 26-08- 2013
- Ley Número 316 De Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. Gaceta Of. No. Ext 298 del 27 julio 2017

#### Reglamentos

- Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Nuevo Reglamento DOF 30-11-2012
- Reglamento de insumos para la salud. Última reforma DOF 09/10/2012Médica. Última Reforma DOF 24-03-2014
- Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de la Universidad Veracruzana. Consejo Universitario General del 23-11-2006

#### Normas

- Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA2-2012, Del Expediente Clínico. DOF: 15-10-2012
- Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-2006, para la prevención y control de enfermedades bucales. D.O.F. 8-X-2008.
- Norma oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Del Expediente Clínico Electrónico
- Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA2-1999, para la atención a la salud del niño. D.O.F. 09-II-2001. Modificación D.O.F. 26-IX-2006

#### Planes y Programas

- Plan Veracruzano de Desarrollo 2019-2024. Gaceta Oficial número extraordinario 224. 05 junio 2019
- Programa de Trabajo Estratégico de Trabajo 2017-2021. “Pertinencia y Pertinencia” Universidad Veracruzana.
- Plan de Trabajo de la SAF, “Gestión Administrativa Flexible con pertinencia y pertinencia institucional”, Eje 4-Redimensionar el valor del capital humano.

#### Acuerdos

- Acuerdo de la rectora de 10 de junio de 2014 ratificado por el Consejo Universitario General el 15 de diciembre de 2014.

#### Guías e Instructivos

- Guías de Práctica Clínica (GPC) del CENETEC.  
<http://www.cenetec.salud.gob.mx/interior/catalogoMaestroGPC.html>
- Instructivo para la Integración y Manejo del Expediente Clínico
- Guía de operación del del SIA-SAISUV

#### Otros

- Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos
- Aviso de Privacidad del SAISUV
- Catálogo institucional de medicamentos de la UV.


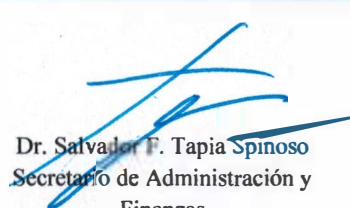
#### IV. Entradas y salidas

Entradas		Salidas	
Proveedor	Requisitos	Receptor	Requisitos
Paciente	Solicitud de consulta	Odontólogos externos	Odontograma
		Paciente	Receta
			Recibe plan de tratamiento

#### V. Histórico de revisiones

No. de revisión	Fecha de revisión o modificación	Sección o página modificada	Descripción de la revisión o modificación
1	octubre 2019	En actividades	Actualización de proceso. Planes y programas
2	31/05/21	Todas las páginas	Se utiliza nuevo formato de plantilla de procedimiento. Se agrega diagrama de flujo, entradas y salidas y apartado de créditos.

#### VI. Firmas de autorización

Propone	Autoriza	Fecha	
		Autorización	Entrada en Vigor
 Dra. Ma. del Rocío Salado Pérez Coordinadora General del SAISUV	 Dr. Salvador F. Tapia Spinoso Secretario de Administración y Finanzas	04/06/21	07/06/21

#### VII. Anexos

Formatos:

1. Receta médica (SAIS-GE-F-06)
2. Odontograma (SAIS-GE-F-13)
3. Reporte de Tratamientos Recibidos (SAIS-GE-F-14)

#### VIII. Créditos

La elaboración del presente Procedimiento estuvo a cargo de la Coordinación General del SAISUV dependiente de la Secretaría de Administración y Finanzas con el apoyo de la Unidad de Organización y Métodos de la Dirección de Planeación Institucional, fue concluido y autorizado en junio de 2021 para su publicación en el Manual de Procedimientos Administrativos.

Dr. Salvador F. Tapia Spinoso  
Secretario de Administración y Finanzas

Dra. Laura E. Martínez Márquez  
Directora de Planeación Institucional

Dra. Ma. del Rocío Salado Pérez  
Coordinadora General del SAISUV

Ing. Álvaro Gabriel Hernández  
Director de la Unidad de Organización y  
Métodos (UOM)

Dra. Elizabeth Soler Huerta  
Coordinadora Médica del SAISUV

Análisis, asesoría y apoyo de la UOM  
C.P. Marisela Gómez Girón  
Lic. Elisa Sáiz Bonilla  
Lic. Armando R. Pastrana Ávila.

Dra. Yazmín Moreno Zavaleta  
Médico Odontólogo del SAISUV