

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ DE OFTALMOLOGÍA	Código: PR-IS-OF-01
		Página 1 de 6
DIVISIÓN DE CIRUGÍA		Fecha de Revisión: Julio 2019
		Versión Vigente: 02

ÍNDICE

	Pág.
1. OBJETIVO:	1
2. ALCANCE:	1
3. DEFINICIONES:	1
4.- RESPONSABILIDADES:	2
5. DESARROLLO:	2
6. DOCUMENTOS APLICABLES:	5
7. ANEXOS	5
8. CONTROL DE CAMBIOS:	5
9. DIAGRAMA DE FLUJO	6

1. Objetivo:

Establecer los lineamientos administrativos necesarios que sirvan de guía al personal médico y paramédico para proporcionar el servicio de consulta de primera vez a los pacientes que requieran atención y así coadyuvar a su mejoría, con el fin de ofrecer una atención médica de calidad y de lograr la satisfacción del usuario que acude al Antiguo Hospital Civil de Guadalajara "Fray Antonio Alcalde".

2. Alcance:

Todos los pacientes de primera vez que requieran atención por parte del Servicio de Oftalmología.

3. Definiciones:

- **OPDHCGFAA:** OPD Hospital Civil Guadalajara "Fray Antonio Alcalde".
- **Paciente de Primera Vez:** individuo que acude por primera vez a la consulta externa del Servicio de Oftalmología.
- **Expediente Clínico:** conjunto único de información y datos personales de un paciente; consta de documentos escritos, gráficos, imagenológicos, electrónicos, y de cualquier otra índole, en los cuales, el personal de salud deberá hacer los registros correspondientes a su intervención en la atención médica del paciente con apego a la NOM-004-SSA3-2012 del Expediente Clínico.
- **Personal Administrativo de Archivo:** Personal de atención al paciente donde se capturan los datos personales de los pacientes para abrir expediente así como clasificar y ordenar expedientes clínicos.
- **Sistema de referencia-contrarreferencia:** mecanismo a través del cual la Secretaría de Salud, en el marco de sus procesos de descentralización de competencias y recursos, define estrategias que permitan garantizar a la población en general el acceso a los servicios de salud.
- **Auxiliar Administrativo:** Personal cuya función es prestar apoyo a los procesos administrativos.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
COPIA NO CONTROLADA	Dra. Diana Esperanza Arévalo Simental Coordinadora de Enseñanza e Investigación	Dra. Miriam Guadalupe Becerra Cota Jefa de Servicio	Dra. María Elena González González. Jefe División de Cirugía

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ DE OFTALMOLOGÍA	Código: PR-IS-OF-01
		Página 2 de 6
DIVISIÓN DE CIRUGÍA		Fecha de Revisión: Julio 2019
		Versión Vigente: 02

4.- Responsabilidades:

4.1 Elaboración y Actualización.

Medico Pasante del Servicio Social.

4.2 Aprobación

Jefa del Servicio de Oftalmología

4.3 Ejecución

Médicos Adscritos, Residentes, Personal administrativo, Auxiliares administrativos, Trabajo Social y Vigilante de la Unidad de Oftalmología de Alta Especialidad en el OPDHCGFAA.

4.4 Supervisión

Jefa del Servicio de Oftalmología.

Coordinadora de Enseñanza de la Unidad Oftalmológica de Alta Especialidad.

5. Desarrollo:

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
5.1	Paciente	Llega a la Unidad de Oftalmológica y solicita una ficha de primera vez.
5.2	Vigilante	Entrega fichas de primera vez.
5.3	Trabajo Social	Imparte plática a los pacientes sobre función e importancia de la hoja de referencia-contrarreferencia.
5.4	Personal Administrativo de Archivo (Módulo de Registro).	<p>Recibe a los pacientes y sus familiares por número de ficha de forma amable y respetuosa.</p> <p>Captura los datos mínimos de identificación del paciente, imprime y elabora el expediente clínico en formato físico, resguardado en sobre amarillo rotulado con nombre y registro de paciente, además proporciona el tarjetón de citas en caso de que no cuente el paciente con éste último.</p> <p>Asigna al paciente equitativamente a la sección que corresponda, informándole al mismo la sala de espera correspondiente.</p> <p>Captura nombre y registro de paciente en la bitácora de expedientes de primera vez.</p> <p>Entrega a auxiliar administrativo o personal médico los expedientes</p>

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ DE OFTALMOLOGÍA	Código: PR-IS-OF-01
		Página 3 de 6
DIVISIÓN DE CIRUGÍA		Fecha de Revisión: Julio 2019
		Versión Vigente: 02

		clínicos de expediente de primera vez y pasa a 5.7
5.5		Identifica con sello en el FI-IS-OF-01/Valoración oftalmológica de primera vez expediente del paciente que acuda con hoja de referencia-contrarreferencia.
5.6	Paciente	Realiza trámite de pago de consulta, recaba recibo de pago y acude a sala de espera que le corresponde en espera de que su médico lo llame.
5.9	Trabajo Social	Imparte plática informativa sobre derechos y obligaciones de los pacientes así como información básica general sobre temas de salud a los pacientes en las salas de espera.
5.10	Auxiliar Administrativo	Llena el encabezado del formato de Registro Diario de Consulta Externa y lo entrega en duplicado a cada consultorio. Entrega los sobres amarillos con los expedientes clínicos de primera vez a los Médicos Residentes de Oftalmología.
5.10	Médico Adscrito y Médico Residente de Oftalmología.	Nombra, recaba recibo de pago, atiende, revisa y explica al paciente y su familiar su diagnóstico y tratamiento. Realiza las anotaciones en el formato FI-IS-OF-01/Valoración oftalmológica de primera vez, en el expediente clínico de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012 del Expediente Clínico. Completa debidamente y firma formato de Registro Diario de Consulta Externa en duplicado. Proporciona receta y solicitudes de exámenes de laboratorio, gabinete, interconsultas y cita nueva en tarjetón en caso de ser necesario. Presenta en la sección correspondiente al paciente con el médico adscrito de la misma en caso de que el diagnóstico requiera de atención por subespecialista de Oftalmología y se le asigna cita a esa sección. En caso de solicitud de exámenes de gabinete que se realicen en esta Unidad Oftalmológica enviar al módulo del auxiliar administrativo para que emita cita.
5.11		Llena adecuadamente hoja de referencia-contrarreferencia, desprende el talón de hoja blanca para ser recolectado por trabajo social, proporciona el resto de dicha hoja al paciente y anexa hoja al expediente clínico. De acuerdo al punto 5.5

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ DE OFTALMOLOGÍA	Código: PR-IS-OF-01
		Página 4 de 6
DIVISIÓN DE CIRUGÍA		Fecha de Revisión: Julio 2019
		Versión Vigente: 02

5.12	Paciente.	Una vez atendido se retira con su tarjetón y receta (en caso de ser necesario).
5.13		<p>Devuelve la hoja blanca de referencia-contrarreferencia a centro de salud de envío de acuerdo al punto 5.10</p> <p>Acude a oficina de trabajo social para resolver dudas, ser informado sobre estudios especiales y manejo subsecuente y en caso de ser necesario se le elabore ficha socioeconómica.</p>
5.14	Trabajo Social.	<p>Llena ficha socioeconómica para establecer cuotas de recuperación y anexarla al expediente clínico.</p> <p>Recolecta talones de hojas de referencia-contrarreferencia de todos los consultorios y los registra en la bitácora de referencia.</p>
5.15	Auxiliar Administrativo.	<p>Recaba el formato de Registro Diario de Consulta Externa en duplicado y entrega original a Archivo General y resguarda la copia para elaborar formato de informe diario que se entrega original a la Jefatura de Consulta Externa Adultos y copia a la Jefatura de Oftalmología.</p> <p>En caso de no haber sido posible recabar los formatos de Registro Diario de Consulta Externa en duplicado el día de su elaboración, recolectarlos la mañana del día siguiente hábil.</p> <p>Llena registro de productividad de la consulta externa pediátrica y entrega a jefatura de pediatría.</p> <p>Realiza el informe estadístico de actividades diarias y entrega al personal de enfermería y jefatura del servicio.</p>
5.16	Médico Residente de Oftalmología	Entrega, el día hábil siguiente en que fueron elaborados, los expedientes llenados correctamente, a los Médicos Pasantes de Servicio Social de Oftalmología que se encuentran en jefatura.
5.17	Médico Pasante de Servicio Social de Oftalmología	Revisa los expedientes, elabora listado en formato electrónico, lo imprime y entrega al personal administrativo de archivo (Módulo de Registro) bajo acuse de recibido.
5.18	Personal Administrativo de Archivo (Módulo de	Registra entrada de los expedientes clínicos y los envía al departamento de archivo general.

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ DE OFTALMOLOGÍA	Código: PR-IS-OF-01
		Página 5 de 6
DIVISIÓN DE CIRUGÍA		Fecha de Revisión: Julio 2019
		Versión Vigente: 02

	Registro).	
		TERMINA PROCEDIMIENTO

6. Documentos Aplicables:

- ✓ Tarjetón de Citas.
- ✓ Registro Diario de Consulta Externa.
- ✓ Norma Oficial Mexicana del Expediente Clínico NOM-004-SSA3-2012.
- ✓ FI-IS-OF-01/Valoración oftalmológica de primera vez.
- ✓ Informe estadístico de actividades diarias
- ✓ Registro de productividad de consulta externa pediátrica
- ✓ Norma Oficial Mexicana del Expediente Clínico Electrónico NOM-024-SSA3-2010
- ✓ Bitácora de referencia
- ✓ Bitácora de expedientes de primera vez

7. Anexos

N / A.

8. Control de Cambios:

Versión Vigente	Fecha	Motivo
00	Agosto 2015	Alta de Documento
01	Enero 2016	Actualización
02	Julio 2019	Se revisa documento sin especificar cambios en su actualización.



PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ DE OFTALMOLOGÍA

DIVISIÓN DE CIRUGÍA

Código: PR-IS-OF-01

Página 6 de 6

Fecha de Revisión: Julio 2019

Versión Vigente: 02

9. Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE 1° VEZ DE OFTALMOLOGÍA

