

**SALUD**

SECRETARÍA DE SALUD



**PROCEDIMIENTOS**

Versión ISO 9001:2015

**DIRECCIÓN QUIRÚRGICA**

**ATENCIÓN DE PACIENTES EN LA  
CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO  
OFTALMOLOGÍA**



**Código:**  
PR-SOF-01



**Fecha:**  
OCT 22

**Rev. 06**

**Hoja: 1 de 6**

**ATENCIÓN DE PACIENTES EN LA  
CONSULTA EXTERNA DE LA  
SUBDIRECCION DE  
OFTALMOLOGÍA**

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Jefatura de Especialidades en Oftalmología	Subdirección de Oftalmología	Dirección Quirúrgica
Firma			

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-SOF-01
	<b>DIRECCIÓN QUIRÚRGICA</b>		<b>Fecha:</b> OCT 22
	<b>ATENCIÓN DE PACIENTES EN LA          CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO          OFTALMOLOGIA</b>		<b>Rev. 06</b>
			<b>Hoja:</b> 2 de 6

## 1. Propósito.

Establecer las actividades necesarias para realizar una valoración médica oftalmológica y determinar si el padecimiento amerita atención por alguna especialidad dentro de la Subdirección de Oftalmología.

## 2. Alcance.

Aplicable al personal médico, de enfermería, de recepción, y todo aquel relacionado con las funciones que se realizan en la consulta de primera vez del Servicio de Oftalmología

## 3. Responsabilidades

### Jefe de Servicio:



- Supervisar que en el área de Consulta Externa cuente con los recursos humanos y materiales necesarios para la atención oftalmológica adecuada de los usuarios en coordinación con el Subdirector de Oftalmología
- Supervisar que el personal médico y de recepción realice sus funciones de manera adecuada y siguiendo la política de calidad del Instituto para la atención medica oftalmológica.
- Atender las inconformidades e incidencias que se presenten en la consulta e informar a la Subdirección
- Concentrar la información de la consulta externa y proporcionarla cuando sea solicitada por las áreas de gobierno o las áreas administrativas.

### Médico Adscrito:

- Atender a los usuarios con calidad, ser explícitos con la información que se solicite y realizar los procedimientos de manera expedita y con respeto al tiempo de los pacientes.
- Informar a los Jefes de Servicio los problemas que se susciten durante la realización de los procedimientos de atención.

### Recepcionista:



- Atender a los usuarios con calidad y calidez, ser explícitos con la información que se solicite y realizar los procedimientos de manera expedita y con respeto al tiempo de los pacientes.

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015</p>		<p><b>Código:</b> PR-SOF-01</p>
	<p align="center"><b>DIRECCIÓN QUIRÚRGICA</b></p>		<p><b>Fecha:</b> OCT 22</p>
	<p align="center"><b>ATENCIÓN DE PACIENTES EN LA CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO OFTALMOLOGIA</b></p>		<p><b>Rev. 06</b></p>
		<p><b>Hoja: 3 de 6</b></p>	

- Informar a los Jefes de Servicio de los problemas que se susciten durante la realización de los procedimientos de atención
- Registrar adecuadamente los datos del paciente en la agenda médica electrónica y proporcionar al paciente la cita impresa.
- Brindar al usuario y/o familiar un trato cortés, digno, con calidad y calidez.



#### 4. Políticas de operación y normas.

- El paciente podrá hacer la solicitud de su cita por vía telefónica.
- En el caso de pacientes foráneos o con urgencia relativa que soliciten, se tratará de realizar los trámites administrativos lo más rápido posible.
- El personal de recepción debe hacer uso de los uniformes asignados.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-SOF-01
	<b>DIRECCIÓN QUIRÚRGICA</b>		<b>Fecha:</b> OCT 22
	<b>ATENCIÓN DE PACIENTES EN LA CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO OFTALMOLOGIA</b>		<b>Rev. 06</b>
			<b>Hoja:</b> 4 de 6

### 5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Recepcionista	Recibe con amabilidad a los pacientes, verifica en la agenda médica electrónica la cita del paciente, le solicita recibo de pago y credencial de identificación como paciente este instituto y le indica que espere a ser llamado por el médico.
2	Médico Adscrito	<p>Recibe al usuario , realiza la valoración oftalmológica y registra en la nota medica del expediente clínico electrónico el diagnóstico, plan de tratamiento, indicaciones médicas, y según requiera el caso del paciente, el médico expide:            Receta médica            Solicitud de estudios de laboratorio y/o gabinete</p> <p>Da indicaciones al paciente para que acuda con la recepcionista para el registro de su próxima cita en la agenda médica electrónica</p> <p><b>Nota:</b> Tómese de referencia el <b>Manual de Guías Clínicas del servicio de Oftalmología MG-SOF-01.</b></p>
3	Recepcionista	<p>Programa cita para el paciente con médico tratante para consulta subsecuente.</p> <p>Registra cita en agenda médica electrónica e imprime cita para entregarla al paciente, explicándole que deberá llegar 15 minutos antes de su cita y con su comprobante de pago.</p> <p>Si es el caso programa paciente para valoración médica por el cardiólogo y envía a laboratorio clínico y rayos x para que ingrese su solicitud de estudios.</p>
4	Médico Adscrito	Entrega a la coordinación de la consulta de oftalmología la hoja diaria del médico.
5	Jefe de Servicio	Concentra hojas diarias de los médicos de los servicio y se entregan al servicio de Bioestadística
		<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-SOF-01
	<b>DIRECCIÓN QUIRÚRGICA</b>		<b>Fecha:</b> OCT 22
	<b>ATENCIÓN DE PACIENTES EN LA CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO OFTALMOLOGIA</b>		<b>Rev. 06</b>
			<b>Hoja:</b> 5 de 6

## 6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CODIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2015 ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad.	N/A
Manual de Gestión de la Calidad	MGC-DG-01
Control de Documentos y Registros	PR-SGC-01
NOM 004 SSA3 2012 Expediente Clínico	N/A
Manual de Guías Clínicas del servicio de Oftalmología	MG-SOF-01

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Expediente Electrónico	5 años	Informática Sistema SAIH	N/A
Expediente radiográfico	5 años	Ingeniería Biomédica, Departamento de Desarrollo Tecnológico, Sistema PACS, INRLGII.	N/A

## 7. Glosario



**Consulta de Primera vez:** valoración médica inicial, para determinar si el padecimiento del usuario será atendido en alguno de los Servicios del INRLGII, de acuerdo a los criterios de admisión establecidos.

**Criterios de Admisión:** Documentación que explica los diagnósticos específicos que se atienden en la Institución de acuerdo a las especialidades que en el se manejan.

**Expediente Clínico:** documento legal con todo el historial Médico del paciente, que es identificado con un número de registro único.

**Hoja de Referencia:** Documento enviado por otra Institución Médica a través de la cual envía al paciente para su diagnóstico y/o tratamiento.

**Interconsulta:** Solicitud de valoración médica para otra área de la misma Institución para normar criterios de diagnóstico y/o de tratamiento.

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015</p>		<p><b>Código:</b> PR-SOF-01</p>
	<p align="center"><b>DIRECCIÓN QUIRÚRGICA</b></p>		<p><b>Fecha:</b> OCT 22</p>
	<p align="center"><b>ATENCIÓN DE PACIENTES EN LA CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO OFTALMOLOGIA</b></p>		<p><b>Rev. 06</b></p>
			<p><b>Hoja:</b> 6 de 6</p>

**Referencia:** Documento en el cual se explica el motivo de envío de un paciente a otra Institución para su atención.

**SAIH:** Sistema automatizado de información hospitalaria. Es el Programa de registro médico computarizado que se utiliza en el INRLGII.

**Unidad de Salud:** Se refiere a otras unidades de atención médica para la atención del paciente.

## 8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
04	Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
05	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20
06	Actualización de Procedimiento	OCT 22