1. OBJETIVO

Definir e implementar un procedimiento de atención que oriente al personal asistencial y al equipo médico durante la prestación del servicio en la Unidad Oftalmológica de Cartagena

2. ALCANCE

Va desde el llamado del paciente al consultorio, hasta la notificación de la conducta definida.

3. RESPONSABLES

- Coordinación asistencial
- Coordinación de farmacia
- Medico Oftalmólogo
- Optómetra
- Auxiliar de enfermería
- Auxiliar de medicina prepagada y particular

4. DEFINICIONES

- **Anamnesis:** Examen clínico de los antecedentes patológicos del enfermo. Son los datos o información relevante acerca del paciente, su familia, el medio en que ha vivido, las experiencias que ha tenido, incluyendo sensaciones anormales, estados de ánimo o actos observados por el paciente o por otras personas con la fecha de aparición y duración y resultados del tratamiento. Es la obtención de datos acerca de un paciente con el propósito de identificar los problemas actuales de salud. Incluye datos objetivos y subjetivos:
- **Historia Clínica:** es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Dicho documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley.
- **Objetivos**: Son la parte observable de la información. Se pueden medir y se obtienen por técnicas de exploración y valoración. Técnicas de obtención de datos objetivos: Inspección, palpación, auscultación, percusión.

- **Subjetivos**: Son los datos aparentes para la persona afectada y pueden describirse sólo por esa persona. Corresponde a los síntoma

5. PROCEDIMIENTO DE CONSULTA EXTERNA DE OFTALMOLOGÍA

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Atención de programación de citas	Coordinación asistencial Programador de Citas	Las programadoras de citas son los encargados de brindar toda la información requerida por el paciente que solicita un servicio y programación de la citas médicas de oftalmología y optometría u otros servicios, siguiendo a cabalidad lo definido **PR-CEXT-009 PROTOCOLO DE ATENCION EN PROGRAMACION DE CITAS.**	
2	Verificación de dotación de consultorios	Auxiliar de enfermería	La auxiliar de consulta externa, al iniciar la jornada, debe hacer verificación de la dotación, la cual debe estar completa, debe también realizar la limpieza y desinfección adecuada de los equipos definidos **I-CEXT-001 Limpieza y desinfección de equipos,** debe verificar que los equipos biomédicos y de sistemas estén funcionando adecuadamente. En caso de evidenciar algún faltante en los insumos o equipos, se notifica a farmacia o a coordinación de mantenimiento según corresponda para solucionar el evento. Las consultas se atenderán siempre y cuando se cuente con lo requerido para tal fin. Luego de realizar la limpieza en el área, la auxiliar de enfermeria debe consignar en el formato los datos para el seguimiento del cumplimiento de esta actividad Para el consultorio de terapia de ortoptica se debe realizar lista de chequeo para verificar que los materiales e insumos estén para la atencion de pacientes y registrar el seguimiento diario en el formato lista de chequeo de terapias de ortoptica	**F-CEXT-001 Lista de chequeo en consultorio de oftalmología** **Solicitud de mantenimiento** **F-COMP-002 Formato de solicitud a compras** **F-CEXT-005 Control de limpieza área de consulta externa** **F-CEXT-004 Lista de chequeo de terapias de ortoptica**
3	Llamado al paciente	Medico Oftalmólogo Auxiliar de enfermería	Una vez ha llegado el médico responsable de la atención, se procede a hacer llamado del paciente según agenda medica, (En físico o en tablero de pacientes). Se debe ir marcando la asistencia o inasistencia del mismo. Solicitar recibo de facturación. En caso que el paciente solicite atencion de urgencia Oftalmologica se debe realizar el triage de acuerdo a la tabla definida en el servicio e indicar el tiempo de atencion, se debe presentar al especialista de turno para la atencion. De acuerdo **PR-CEXT-005 Protocolo atención urgencias oftalmológicas**	**Tablero de pacientes**

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
4	Anamnesis	Medico Oftalmólogo	Se indaga al paciente sobre sus antecedentes clínicos (personales y familiares) Se debe anotar en la historia clinica el origen de la enfermedad del paciente de acuerdo a lo estipulado en el **PR-CEXT-001 Protocolo de origen de la enfermedad**	**Historia clínica Agilmed**
5	Examen físico	Medico Oftalmólogo Auxiliar de enfermería	Se examina al paciente frente a la lámpara de hendidura para hacer la Biomicroscopia (Evaluación del Segmento anterior del ojo). Se toma la presión intraocular para descartar hipertensión ocular en caso de sospecha de Glaucoma. Si el paciente es de primera vez, se debe seguir **PR-CEXT-004 Protocolo de dilatación General,** por lo que se le recomienda venir acompañado, sino, se reprograma consulta al paciente para poder determinar patología o diagnostico.	**Historia clínica Agilmed**
6	Diagnostico	Medico Oftalmólogo	Con la suma de hallazgos de examen se hacen las impresiones diagnosticas o diagnósticos respectivos. Ver: **G-CEXT-001 GUIA DE MANEJO DE AMBLIOPIA** **G-CEXT-002 CATARATA EN EL ADULTO** **G-CEXT-003 CIERRE ANGULAR PRIMARIO** **G-CEXT-004 CONJUNTIVITIS** **G-CEXT-005 DEGENERACION MACULAR RELACIONADA CON LA EDAD** **G-CEXT-006 ENDOTROPIA Y EXOTROPIA** **G-CEXT-007 EVALUACION DEL PACIENTE EN CIRUGIA REFRACTIVA** **G-CEXT-008 GLAUCOMA PRIMARIO DE ANGULO ABIERTO** **G-CEXT-009 OFTALMOLOGIA PEDIATRICA** **G-CEXT-010 REHABILITACION PARA ADULTOS** **G-CEXT-011 SINDROME DE OJO SECO**	**Historia clínica Agilmed**
7	Definir conducta	Medico Oftalmólogo Auxiliar de medicina prepagada y particular	Se deben realizar las órdenes médicas pertinentes acorde a guías y protocolos de atención, según patología diagnosticada. Si el paciente requiere de Exámenes complementarios, cirugía o controles, para mejorar la calidad de vida del paciente, se remitirá al servicio requerido. Se deben realizar las respectivas anotaciones médicas en la historia clínica (AGILMED) Para la prestación de los servicios de apoyo, de debe gestionar la autorización para los exámenes y de la cirugía. Si el paciente es capitado se generara autorización interna. Si es de otra EPS, se hará la solicitud de autorización a la EPS correspondiente. Se debe direccionar al Callcenter de la institución. Si el paciente es particular, de medicina prepagada o ARL se atenderá con apoyo de la	**Historia clínica Agilmed**

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
			auxiliar de MP y P, quien se encargará de la gestión de las autorizaciones, la facturacion y el agendamiento de nuevas citas. A todos los pacientes se les debe informar sobre los exámenes que han de realizarse (Recomendaciones y Efectos secundarios)	
8	Justificación de servicios o medicamentos excepcionales	Medico Oftalmólogo Auxiliar de enfermería	En los casos de ordenamientos de servicios NO PBS, se realizará por medio del aplicativo Mipres (para el régimen Contributivo), la prescripción para medicamentos, Procedimientos y Dispositivos médicos que se requieran para la continuidad de la atención del paciente. Para el régimen contributivo y subsidiado aplica este proceso. En caso que los pacientes requieran corrección del formato Mipres debe quedar consignada en el formulario de devolución Mipres las solicitudes de todos los pacientes para seguimiento. El médico deberá imprimir desde su consultorio la historia clínica, órdenes, incapacidades y demás soportes que se generen de la atención. El medico al finalizar la atención del paciente, hará entrega de la documentos generados de la consulta, como Historia Clínica, Ordenes Medicas, Incapacidades, Prescripción Mipres o CTC según el caso. De igual forma explicara al paciente la conducta a seguir, en caso que el paciente requiera de higiene palpebral se debe hacer entrega del instructivo **I-CEXT-002 Higiene palpebral** para que cumplan con las indicaciones dadas por el médico tratante. En caso que se haya realizado atencion de pacientes Particulares o Mo, se debe registrar en el formato estipulado los eventos presentados diariamente para seguimiento y control, la auxiliar encargada del área.	**Historia clínica Agilmed** **Aplicativo MIPRES/** **F-CEXT-012 Formato devoluciones Mipres** **F-CEXT-026 Registro de eventos de medicina prepagada y particulares**
9	Solicitud de copia historia clinica	Medico Oftalmólogo Auxiliar de enfermería	En los casos que el paciente solicite copia de las historias clínicas de las atenciones realizadas en la institución se debe tener en cuenta los requisitos para solucionar la solicitud ante la institución definidos en **I-CEXT-003 Instructivo para entrega de copia de historia clínica al paciente** El personal encargado de dicho proceso deberá guiarse por **I-CEXT-004 Instructivo de impresión de historias clínicas**	**F-CEXT-018 Volantes de pago para copia de HC** **F-CEXT-020 Formato para entrega de copia de historia clínica**

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
10	Prestamos de equipos médicos interno	Medico Oftalmólogo Auxiliar de enfermería	Cuando se reciba solicitud de préstamo de equipos médicos dentro o fuera del área se debe registrar en el formato de recepción y salida de quipos para que quede la evidencia de dicho préstamo y realizar seguimiento, esto aplica para las jornadas de brigadas que se realizan en la institución	**F-CEXT-006 Formato de recepción y salida de equipos** **F-CEXT-025 Entrega y devolución de equipos, insumos y papelería para brigadas**
11	Plan de contingencia	Medico Oftalmólogo Auxiliar de enfermería	En la institución se tiene definido algunos registros de consulta externa que serán utilizados de forma manual como plan de contingencia en casos que presente novedad con el sistema Agilmed, esto para no retrasar la atencion de los pacientes, como son formato de historia clinica, ordenes médicas, ordenes de medicamentos, incapacidades, certificado de atencion medica.	**F-CEXT-007 Formato historia clínica** **F-CEXT-008 Resumen de historia clínica** **F-CEXT-009 Certificado de atención medica** **F-CEXT-010 Incapacidad medica** **F-CEXT-011 Recetario**
12	Referencia y Contrareferencia	Medico Oftalmólogo Auxiliar de enfermería	Se establece un protocolo de atencion para la remisión urgente de paciente en caso que las condiciones clínicas del usuario superen la capacidad técnico-científica de la Clinica Oftalmológica de Cartagena SAS. Aplica para todos los servicios de Referencia y Contrareferencia externos y los prestados internamente en la Clinica Oftalmologica de Cartagena SAS. De debe dejar constancia del proceso de acuerdo a los formatos estipulados. En los eventos que se presenten dentro de la institución de caída de pacientes se debe aplicar el protocolo de prevención de caídas de pacientes, el cual debe conocer todo el personal **PR-CEXT-008 Protocolo de prevención de caída de pacientes**	**F-CEXT-013 Formato de remisión** **F-CEXT-014 Constancia de traslado de pacientes** **F-CEXT-015 Registro de remisiones de pacientes (referencia y contra referencia)**
13	Entrega de ayudas audiovisuales	Auxiliar de enfermería	Para los casos de pacientes que requieran de ayudas audiovisuales de Baja Visión se debe cumplir con el **PR-CEXT-007 Protocolo solicitud y entrega de ayudas de baja visión,** dejando como constancia un acta de entrega al paciente de dicha dispositivo	**F-CEXT-024 Acta de entrega de ayuda visual**

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
14	Drenajes de Glándulas de Meibomio	Auxiliar de enfermería	En la institución se oferta el servicio de Drenajes de glándulas de Meibomio, este procedimiento o sesiones es realizada por la auxiliar de enfermería entrenada para la atención de los pacientes quien debe cumplir con el **PR-CEXT-006 Protocolo de drenajes de glándulas de meibomio,** previa a la atención de pacientes se debe realizar lista de chequeo verificando que se tenga los insumos para la prestación del servicio En los casos que los paciente manifiesten alguna molestia después de realizado el procedimiento al auxiliar de enfermeria debe indagar al paciente y registrar la información en el formato de seguimiento de drenajes.	**F-CEXT-021 Formato de seguimiento drenajes**
15	Registro de refracción y agudeza visual de pacientes pos quirúrgicos	Auxiliar de enfermería consulta segmento anterior	Para verificar que había una mejora en la agudeza visual del paciente	**F-CEXT-027 Registro de refracción y agudeza visual de pacientes pos quirúrgicos**
16	Evaluación de adherencia a guías procedimiento , protocolos e instructivos	Coordinación asistencial	Para realizar la evaluación de la adherencia de las guías procedimiento , protocolos e instructivos definidos en la institución se realiza formato para seguimiento y control	**F-CEXT-029 Formato de evaluación de adherencia a guías - procedimientos – protocolos - instructivos**

6. PROCEDIMIENTO DE CONSULTA EXTERNA DE OPTOMETRIA

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Verificación de dotación de consultorios	Auxiliar de enfermería	La auxiliar de consulta externa, al iniciar la jornada, debe hacer verificación de la dotación, la cual debe estar completa, debe también realizar la limpieza y desinfección adecuada definidos **I-CEXT-001 limpieza y desinfección de equipos**, debe verificar que los equipos biomédicos y de sistemas estén funcionando adecuadamente. En caso de evidenciar algún faltante en los insumos o equipos, se notificar a farmacia o a coordinación de mantenimiento según corresponda para solucionar el evento. Las consultas se atenderán siempre y cuando se cuente con lo requerido para tal fin	**F-CEXT-002 lista de chequeo en consultorio de optometría** **Solicitud de mantenimiento** **F-COMP-002 Formato de solicitud a compras**
2	Llamado al paciente	Optómetra Auxiliar de enfermería	Una vez ha llegado el médico responsable de la atención, se procede a hacer llamado del paciente según agenda médica, (En físico o en tablero de pacientes). Se debe ir marcando la asistencia o	**Tablero de pacientes**

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
			inasistencia del mismo. Solicitar recibo de facturación.	
3	Anamnesis	Optómetra	Se indaga al paciente sobre sus antecedentes clínicos (personales y familiares), Se debe anotar en la historia clínica el origen de la enfermedad del paciente de acuerdo a lo estipulado en el **PR-CEXT-001 Protocolo de origen de la enfermedad**	**Historias clínicas Agilmed**
4	Examen físico	Optómetra	Se toma la Agudeza Visual al paciente para determinar su grado de visión lejana y próxima con o sin gafas tomándose cada ojo por separado y los dos al mismo tiempo. En caso que use lentes se medica con el lensómetro, para corroborar la formula que utiliza. Se hace examen externo (Iluminación directa) preferiblemente, con lámpara de hendidura para practicar la Biomicroscopía) Se evalúa el estado motor y funcional del ojo. Se practica oftalmoscopia directa en cada ojo para evaluar las estructuras posteriores de cada ojo. Se le mide por queratomia, las medidas principales de esfericidad o asfericidad de la cornea, en su segmento anterior. Los reflejos o sobras retinoscopicas se observan con el retinoscopio a través de la pupila. Con el uso del foropter o caja de pruebas y monturas, se neutralizan las sombras retinoscopica con el objeto de determinar l medida objetiva del estado refractivo del ojo.	**Historias clínicas Agilmed**
5	Formulación de lentes	Optómetra	Se afina la formulación mediante la práctica del examen subjetivo, para determinar la prescripción óptica final se realiza prueba ambulatoria, montando sobre la montura de prueba la formula ya afinada para determinar la tolerancia a la prescripción de una prueba de campo. En los casos que los datos refractivos sean variables se practica examen bajo ciclopegia, cuyo objetivo es determinar el estado refractivo real y total del ojo, sin que entren en juego, los mecanismos compensadores y funcionales de la visión (acomodación), este examen se le practica a paciente menores de 12 años, Hipermétrope altos o que demuestren variabilidad en la refracción.	**Historias clínicas Agilmed**
6	Diagnostico	Optómetra	Con la suma de hallazgos de examen se hacen las impresiones diagnosticas o diagnósticos respectivos.	**Historias clínicas Agilmed**
7	Definir conducta	Optómetra	Se hace la prescripción de lentes. Si el paciente requiere de Exámenes complementarios, cirugía, controles, para mejorar la calidad de vida del paciente, se remite al servicio	**Historia clínica** **Ordenes**

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
			requerido. Realizar las respectivas anotaciones médicas en la historia clínica. Para la prestación de los servicios de apoyo, de debe gestionar la autorización para los exámenes y de la cirugía. Si el paciente es capitado se generara autorización interna. Si es de otra EPS, se hará la solicitud de autorización a la EPS correspondiente. Si el paciente es particular, de medicina prepagada o ARL se atenderá con apoyo de la auxiliar de MP y P, quien se encargará de la gestión de las autorizaciones, la facturacion y el agendamiento de nuevas citas. A todos los pacientes se les debe informar sobre los exámenes que han de realizarse (Recomendaciones y Efectos secundarios)	**exámenes diagnosticas.** **Fórmulas de lentes**
8	Justificación de servicios o medicamentos excepcionales	Optómetra	En los casos de ordenamientos de servicios NO PBS, se realizará por medio del aplicativo Mipres (para el régimen Contributivo), la prescripción para medicamentos, Procedimientos y Dispositivos médicos que se requieran para la continuidad de la atención del paciente. Para el régimen subsidiado se realizara formato CTC en sistema Agilmed hasta que empiece a regir la nueva norma. El medico deberá imprimir desde su consultorio la historia clínica, ordenes, incapacidades y demás soportes que se generen de la atención. El medico al finalizar la atención del paciente, hará entrega de la documentos generados de la consulta, como Historia Clinica, Ordenes Medicas, Incapacidades, Prescripción Mipres o CTC según el caso. De igual forma explicara al paciente la conducta a seguir	**Historias clínicas Agilmed**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: karen Yepes	**Nombre: Dra. Maity Perez**	**Nombre: Dr. Rolando Bechara**
Cargo: Coord. Asistencial	**Cargo: Subgerente Med. y Adtiva.**	**Cargo: Director Científico**
Fecha: 14/08/2019	**Fecha: 15/08/2019**	**Fecha: 16/08/2019**

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO Y/O ACTUALIZACIÓN
0.1	15/08/2019	Elaboración del documento
0.2	06/05/2020	Se agrego información de atención para programación de citas por reestructuración del mapa de procesos, y siguiendo las instrucciones de tener mencionado el protocolo en los procedimientos generales de consulta externa que se fusiono del proceso de call center