

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-SO-32 Versión 06
	SERVICIO OFTALMOLÓGICO (De aplicación General)	Página 1 de 17

Manual de Normas y Procedimientos
SERVICIO OFTALMOLÓGICO
(ME-VIAFI-DRRHH-MNP-SO-32)
Versión 06


Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Luis Angel de León Ramírez	Viceministro Administrativo y Financiero	05/08/2021	 Lic. Luis Ángel de León Ramírez Viceministro Administrativo y Financiero Ministerio de Economía

Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Licda. Shirley Emilzie Gudiel Alvarez	Directora de Recursos Humanos	04/08/2021	 Licda. Shirley E. Gudiel DIRECTORA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS MINISTERIO DE ECONOMIA

Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Licda. Mayra Lone	Coordinadora de Servicios Médicos	04/08/2021	 Licda. Mayra Lone Vásquez Servicios Médicos Dirección de Recursos Humanos Ministerio de Economía

Verificación metodológica	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Mynor Zuñiga	Director de Desarrollo Institucional	29/07/2021	 Lic. Mynor Zuñiga Director de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía


Vigente a partir de: **09/08/2021**

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-SO-32 Versión 06
	SERVICIO OFTALMOLÓGICO (De aplicación General)	Página 2 de 17

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES	3
4. BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS.....	3
5. NORMAS.....	4
6. RESPONSABILIDADES.....	5
7. PROCEDIMIENTO.....	5
8. FLUJOGRAMAS.....	9
9. ANEXOS	12



	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-SO-32 Versión 06
	SERVICIO OFTALMOLÓGICO (De aplicación General)	Página 3 de 17

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento a seguir para utilizar el beneficio de consulta oftalmológica, que brinda el Ministerio de Economía a trabajadores, sus cónyuges e hijos.

2. ALCANCE:

Este manual de normas y procedimientos aplica a trabajadores del Ministerio de Economía y sus dependencias, cónyuges e hijos registrados en el expediente personal del trabajador, archivado en la Dirección de Recursos Humanos.

3. DEFINICIONES:

3.1 Oftalmología:

Es la especialidad médica que se encarga del tratamiento de las enfermedades de los ojos.

3.2 Medicamento:

Sustancia que sirve para curar o prevenir una enfermedad, para reducir sus efectos sobre el organismo o para aliviar un dolor físico.

3.3 Receta médica:

Documento extendido por el médico tratante, el cual contienen la descripción del medicamento y cantidades a aplicarse ya sea en forma local, oral u otro.


3.4 Paciente:

Persona con quebrantos de salud, que sigue un tratamiento según las indicaciones del médico.

4. BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS:

Base legal, documentos o datos relacionados	
Número o código del documento o dato	Descripción del documento o dato
Decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala	Ley de Contrataciones del Estado
Decreto número 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala	Ley para la simplificación de requisitos y trámites administrativos
Acuerdo Gubernativo No. 211-2019	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.
Acuerdo Ministerial No. 762-2019	Estructura Orgánica Interna Complementaria a la Estructura Establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.
Artículo 36º, c.	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo
Forma: RRHH-SO-1	Formulario para cita Oftalmológica
Forma: RRHH-SO-2	Formulario para correlativo de citas Oftalmológica
Forma: RRHH-SO-3	Formulario Ficha Médica oftalmológica
Forma: RRHH-SO-4	Formulario para encuesta de satisfacción servicio de clínica oftalmológica
Forma: RRHH-SO-5	Formulario matriz de consulta diaria
Forma: RRHH-SO-6	Formulario para supervisión de servicios oftalmológicos



	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-SO-32 Versión 06
	SERVICIO OFTALMOLÓGICO (De aplicación General)	Página 4 de 17

5. NORMAS:

- 5.1 Con base en el Acuerdo Ministerial 762-2019, Estructura Orgánica Interna Complementaria a la estructura establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía; la Dirección de Recursos Humanos de la Unidad Ejecutora 101 y las delegaciones de Recursos Humanos de los diferentes órganos y dependencias del Ministerio de Economía, son responsables de garantizar el cumplimiento de los objetivos, obtener los resultados esperados, alcanzar las metas institucionales y lograr una mayor efectividad de los procesos y servicios que se brindan en las Clínicas Médicas del Ministerio de Economía;
- 5.2 Ministerio de Economía, contratará servicios profesionales de oftalmología, para trabajadores del MINECO, cónyuge e hijos, registrados por el trabajador en el expediente archivado en la Dirección de Recursos Humanos;
- 5.3 Los servicios oftalmológicos que se indican en este manual de normas y procedimientos, corresponden a lo establecido en el pacto colectivo de condiciones de trabajo vigente (artículo 36 inciso C): "...para que realice los exámenes y emergencias menores que sean requeridas, así mismo el Ministerio una vez al año, aportará el cincuenta por ciento (50%) del valor de los anteojos recetados por la prestadora del servicio contratado para el efecto. El precio de los anteojos no podrá exceder de un mil ochocientos quetzales (Q.1,800.00), por núcleo familiar. Esta prestación será revisada cuando las partes lo consideren conveniente;
- 5.4 Cualquier servicio o procedimiento adicional a lo establecido en este manual de normas y procedimientos que sean solicitados por el trabajador, su cónyuge o hijos, deberán ser contratados y pagados por el trabajador directamente al oftalmólogo. El Ministerio de Economía queda fuera de cualquier control, registro o arreglo adicional entre el médico y el trabajador. Eximiéndolo de toda responsabilidad;
- 5.5 El médico oftalmólogo podrá atender a los pacientes del Ministerio de Economía única y exclusivamente cuando éstos le presenten la boleta de citas, la cual será extendida por la Coordinadora de Servicios Médicos de la Dirección de Recursos Humanos o su equivalente en Unidades Ejecutoras;
- 5.6 Las citas oftalmológicas se solicitarán al médico oftalmológico a través de la Coordinadora de Servicios Médicos de la Dirección de Recursos Humanos o su equivalente en Unidades Ejecutoras, quien las programará de conformidad con los horarios establecidos en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo;
- 5.7 Los servicios oftalmológicos se realizarán en clínica del médico contratado para el efecto;
- 5.8 Los funcionarios y empleados que intervienen en el numeral "7. PROCEDIMIENTOS" del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento de éste según corresponda;
- 5.9 Situaciones no previstas en el presente manual de normas y procedimientos serán resueltas por el Director de Recursos Humanos;
- 5.10 El presente manual deja sin efecto el manual de procedimientos: "SERVICIOS OFTALMOLÓGICO" ME-VIAFI-RRHH-MP-SO-32, Versión 5.



6. RESPONSABILIDADES:

6.1 Viceministro Administrativo y Financiero es responsable de:

6.1.1 Aprobar, firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos.

6.2 Director (a) de Recursos Humanos es responsable de:

6.2.1 Revisar, firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos, garantizando que su contenido responda al proceso que norma y documenta el mismo;

6.2.2 Actualizar o delegar y supervisar la actualización oportuna del presente manual de normas y procedimientos, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional;

6.2.3 Cumplir y supervisar en lo que corresponde el cumplimiento del presente manual de normas y procedimientos;

6.2.4 Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "7. PROCEDIMIENTO" del presente manual.

6.3 Coordinador (a) de Servicios Médicos de la Dirección de Recursos Humanos es responsable de:

6.3.1 Actualizar oportunamente el presente manual de normas y procedimientos, por instrucciones del Director (a) de Recursos Humanos, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional;

6.3.2 Firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo;

6.3.3 Cumplir en lo que corresponda con el presente manual de normas y procedimientos;

6.3.4 Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "7. PROCEDIMIENTO" del presente manual de normas y procedimientos.

7. PROCEDIMIENTO:

7.1 Servicio Oftalmológico

Responsable	Actividades	Tiempo
Trabajador	<ul style="list-style-type: none"> Solicita vía correo electrónico, teléfono o personalmente, a la Coordinadora de Servicios Médicos de la Dirección de Recursos Humanos o su equivalente en Unidades Ejecutoras, cita para consulta oftalmológica. 	10 minutos
Coordinadora de Servicios Médicos de la Dirección de Recursos Humanos o su equivalente en Unidades Ejecutoras	<ul style="list-style-type: none"> Recibe solicitud de cita oftalmológica vía correo electrónico, telefónico o personalmente y verifica los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre del trabajador; ✓ Nombre completo del paciente; ✓ Parentesco del paciente con el trabajador; Realiza solicitud vía telefónica a clínica oftalmológica para programar la cita. 	10 minutos



Responsable	Actividades	Tiempo
Asistente de Clínica Oftalmológica contratada	<ul style="list-style-type: none"> Establece fecha y hora para cita del paciente e informa vía telefónica a la Coordinadora de Servicios Médicos de la Dirección de Recursos Humanos o su equivalente en Unidades Ejecutoras. 	10 minutos
Coordinadora de Servicios Médicos de la Dirección de Recursos Humanos o su equivalente en Unidades Ejecutoras	<ul style="list-style-type: none"> Llena la boleta de cita oftalmológica (RRHH-SO-1), original y copia, con la información proporcionada por el trabajador y la clínica; Firma y sella la boleta de cita oftalmológica; Alimenta la base de datos "correlativo control de citas oftalmológicas" (RRHH-SO-2); Contacta al trabajador solicitante para entregar la boleta de cita oftalmológica. 	1 hora
Trabajador	<ul style="list-style-type: none"> Recibe boleta de cita oftalmológica, firmando original y copia; Informa a jefe inmediato, si la cita oftalmológica está programada en horario hábil, para el respectivo permiso; Entrega boleta de cita oftalmológica a asistente en Clínica Oftalmológica. 	15 minutos
Asistente de Clínica Oftalmológica contratada	<ul style="list-style-type: none"> Recibe boleta de cita oftalmológica en original; Llena ficha médica oftalmológica del paciente (RRHH-SO-3); Traslada al paciente al Médico Oftalmólogo en el orden que corresponde. 	30 minutos
Médico Oftalmólogo	<ul style="list-style-type: none"> Atiende al Paciente; Si procede, extiende la receta correspondiente; Si procede, indica a Asistente de Clínica Oftalmológica agendar nueva cita. 	30 minutos
Asistente de Clínica Oftalmológica	<ul style="list-style-type: none"> Programa nueva cita oftalmológica, si es necesario; Actualiza matriz de consulta diaria de pacientes oftalmológicos del Ministerio de Economía (RRHH-SO-5). 	30 minutos

7.2 Control y archivo de formularios de las citas oftalmológicas:

Responsable	Actividad	Tiempo
Encargado (a) de Recursos Humanos de Unidad Ejecutora	<ul style="list-style-type: none"> El quinto día hábil de cada mes envía vía correo electrónico, a la Coordinadora de Servicios Médicos de la Dirección de Recursos Humanos, copia del correlativo de los pacientes atendidos durante el mes anterior; 	1 día



Responsable	Actividad	Tiempo
	<ul style="list-style-type: none"> Aleatoriamente, 2 veces al año, selecciona la muestra que será objeto de ser encuestada sobre la satisfacción del servicio oftalmológico a quienes pasará la encuesta de satisfacción; Archiva las encuestas realizadas, copia del control mensual de citas (correlativo) y copia de las boletas de citas del mes. <p>Los diferentes órganos y/o dependencias, así como de los Delegados de Recursos Humanos y encargados de cada Unidad Ejecutora; son corresponsables de mantener al día el archivo de las boletas de citas, el correlativo de citas y la muestra seleccionada de las encuestas de satisfacción.</p>	
Coordinador (a) de Servicios Médicos de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Recibe copia de correlativo mensual de citas oftalmológicas; Archiva. 	2 días

7.3 Supervisión de Servicio de Oftalmológica.

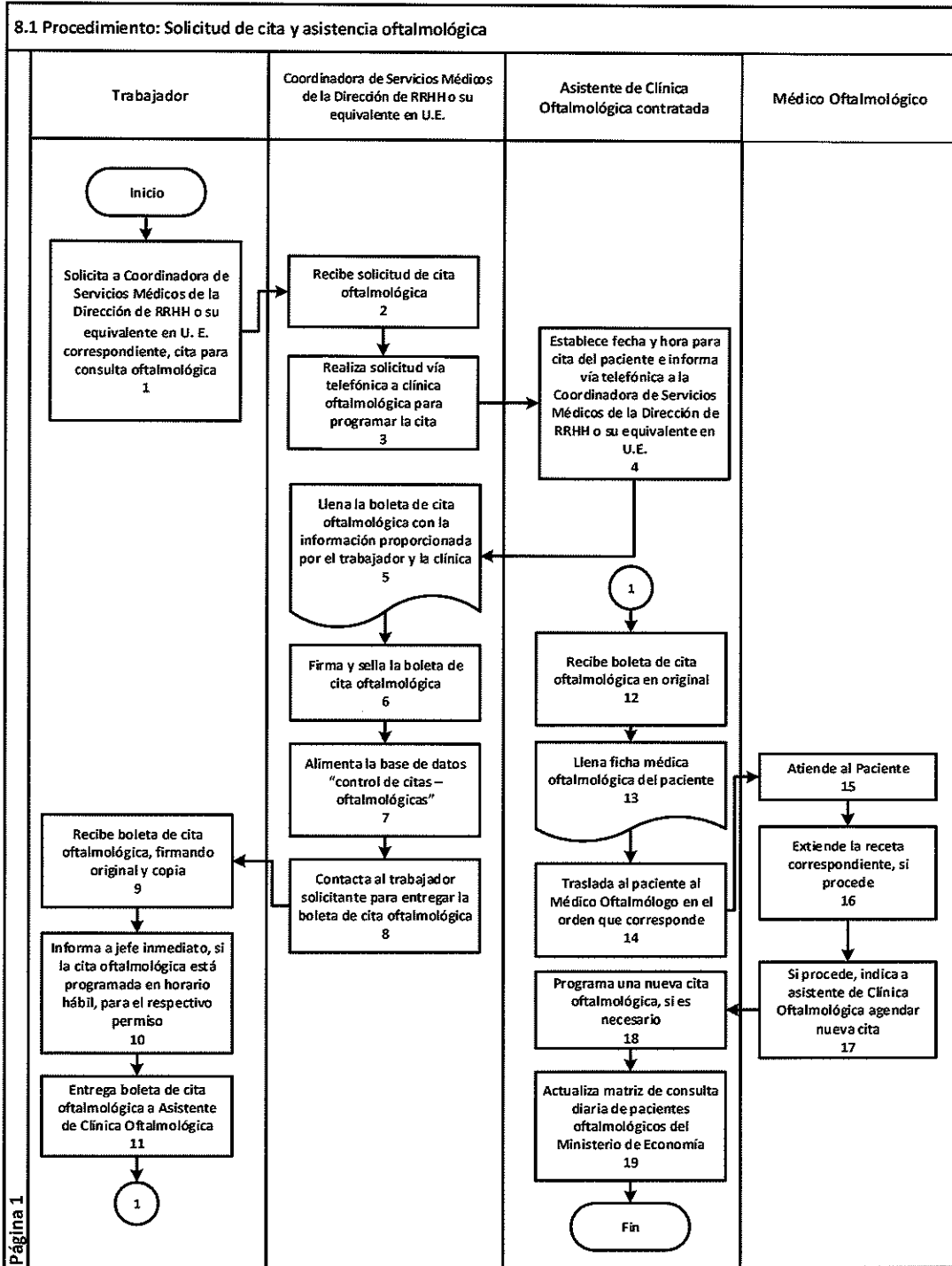
Responsable	Actividades	Tiempo
Coordinadora de Servicios Médicos	<ul style="list-style-type: none"> Visita la Clínica Oftalmológica con el objeto de supervisar las actividades y el servicio en la Clínica; Entrevista al Médico de la Clínica Oftalmológica; Entrevista a enfermera de la Clínica Oftalmológica; Llena el formulario de Supervisión de Servicios Médicos (RRHH-SO-6); Solicita firma del Médico y enfermera; Elabora y traslada informe a la Dirección de Recursos Humanos con los detalles de la supervisión realizada. 	1 hora
Director (a) de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Recibe informe; De existir alguna inconformidad, traslada a Coordinadora de Servicios Médicos para elaboración de oficio; Si no hay inconformidad, devuelve a Coordinadora de Servicios Médicos para archivo. 	2 días
Coordinadora de Servicios Médicos	<ul style="list-style-type: none"> Redacta oficio para corrección de inconformidad detectada en el servicio, solicita firma al Director; Envía oficio al médico oftalmólogo contratado. 	3 día



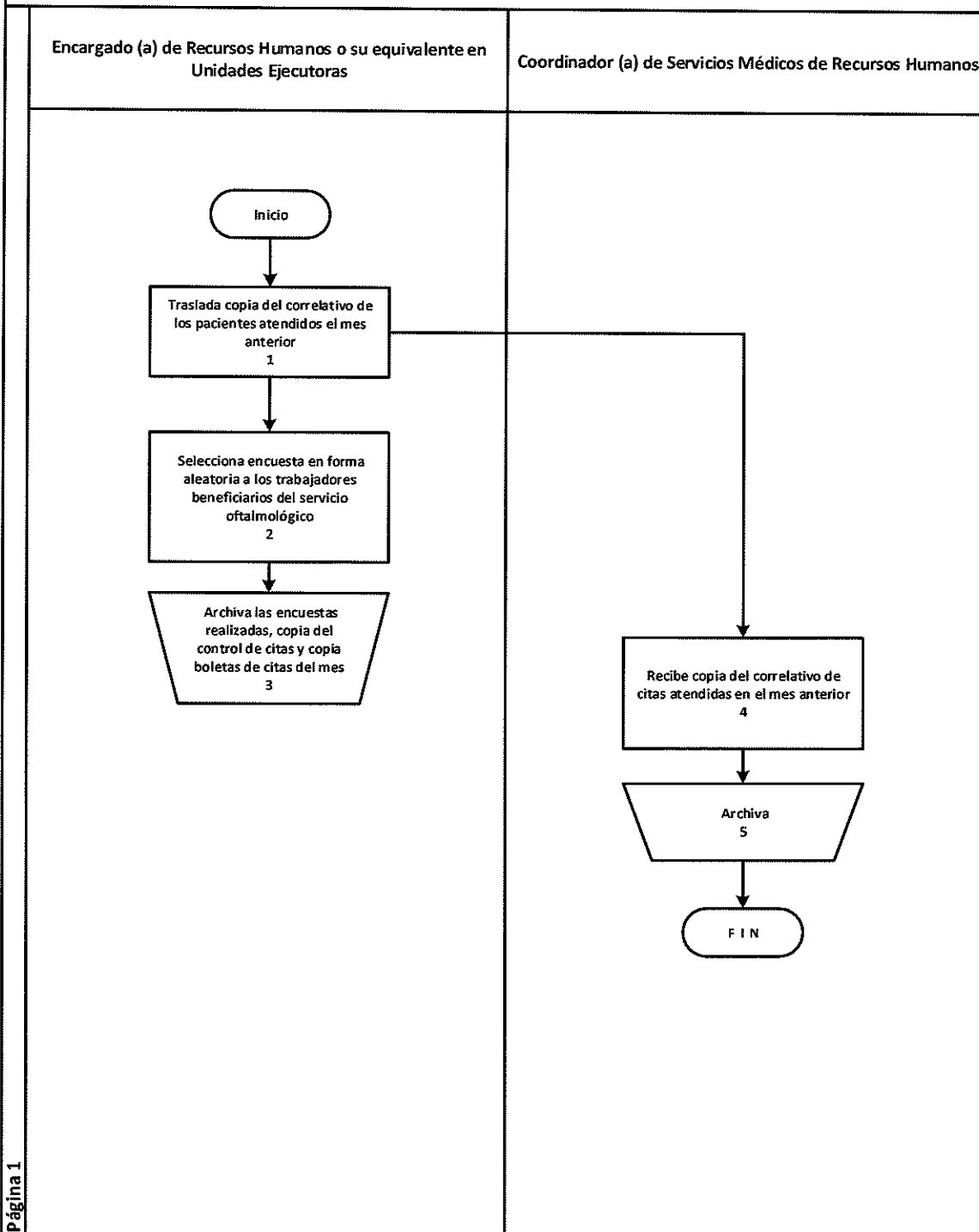
Responsable	Actividades	Tiempo
Médico Oftalmólogo Contratado	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el oficio y firma de recibido. • Corrige inconformidad detectada e informa a la Dirección de Recursos Humanos. 	5 día
Director (a) de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe informe de corrección de inconformidad detectada y traslada a Coordinadora de Servicios Médicos. 	1 día
Coordinadora de Servicios Médicos	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe oficio firmado de recibido e informe del médico oftalmólogo contratado; • Archiva. 	1 día



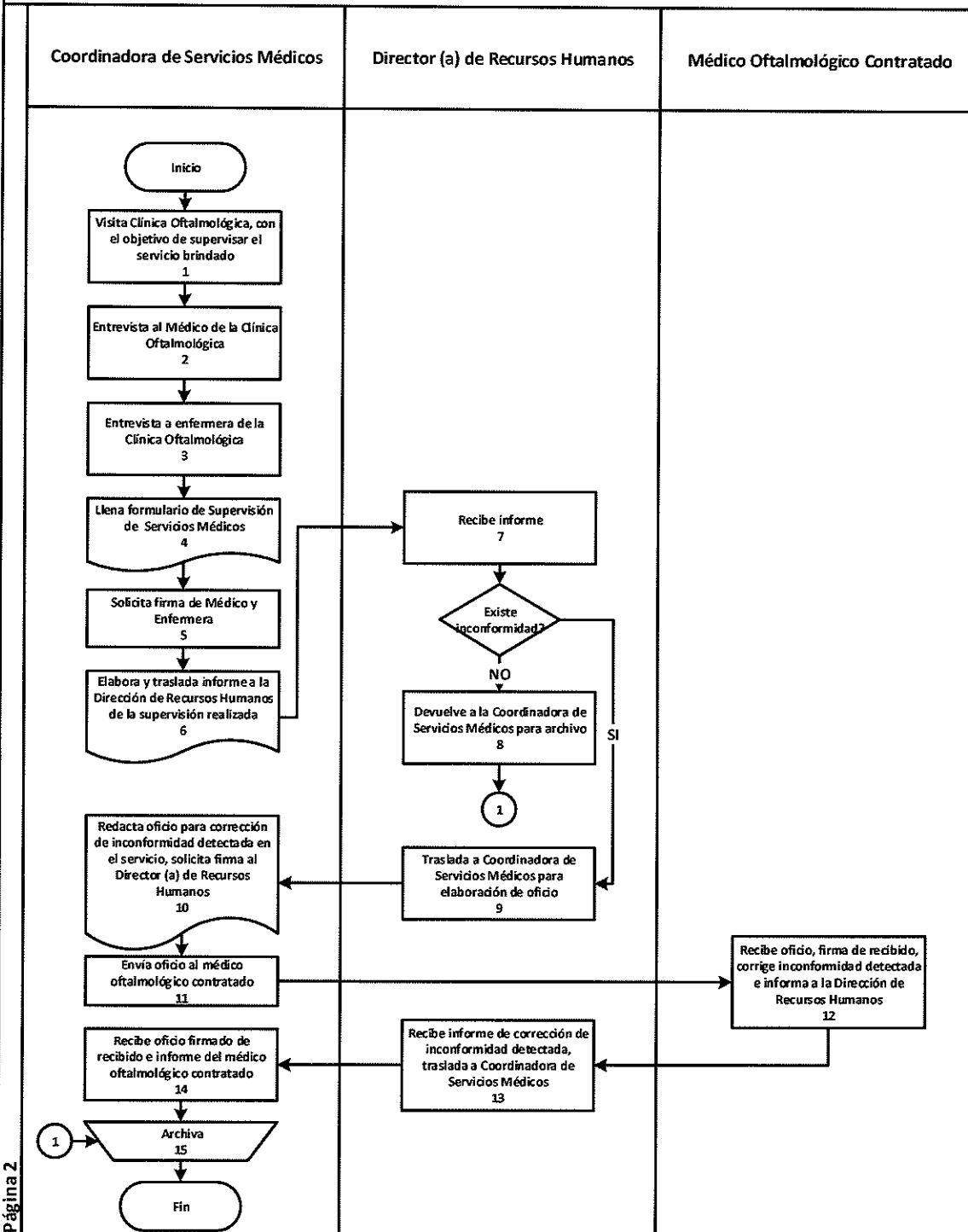
8. FLUJOGRAMAS:




8.2 Procedimiento: Control y archivo de formularios de las citas oftalmológicas



8.3 Procedimiento: Supervisión de Servicio de Oftalmología




9. ANEXOS:

9.1 Formulario para cita oftalmológica:

 GOBIERNO DE GUATEMALA MINISTERIO DE ECONOMÍA	 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	MINISTERIO DE ECONOMÍA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Forma: RRHH-SO-1	
CITA CLÍNICA OFTALMOLÓGICA 8a. Calle 11-13, zona 1 Edificio Recinos, sexto nivel, oficina 602		RH-UE-000-000-2021	
NOMBRE TRABAJADOR: _____			
DEPENDENCIA: _____			
FECHA DE CITA: _____		HORA DE CITA: _____	
NOMBRE DEL PACIENTE: _____			
Trabajador/Contratista <input type="checkbox"/> Cónyuge <input type="checkbox"/> Hijo <input type="checkbox"/>			
FIRMA Y SELLO - Encargado de RRHH de Unidad Ejecutora		FIRMA - Trabajador/contratista	
<i>Nota importante:</i> Si esta cita fue cancelada, por el profesional de Servicios Oftalmológicos o no le fue posible asistir, por favor avisar al Encargado de Recursos Humanos de la Unidad Ejecutora que le corresponde, quien le dará una nueva boleta de cita.			

9.2 Formulario para correlativo de citas oftalmológica:

 GOBIERNO DE GUATEMALA MINISTERIO DE ECONOMÍA	CORRELATIVO DE CITAS - OFTALMOLOGIA								MINISTERIO DE ECONOMÍA Dirección de Recursos Humanos Forma: RRHHSO-2		
EDIFICIO CENTRAL UNIDAD EJECUTORA 000											
No.	TRABAJADOR/CONTRATISTA			NOMBRE DEL PACIENTE	PARENTESCO		CITA		URGENCIA	CANCELACION DE CITA	
	Nombre	Dependencia	RENGLON		Padre/Gr	Hijo	Fecha	Hora		SI	ESPECIFIQUE PORQUE
ENERO											
1											
FEBRERO											
2											
3											
MARZO											
4											
5											



9.3 Formulario ficha médico oftalmológica:

MINISTERIO DE ECONOMIA
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
FICHA MEDICA OFTALMOLOGICA


Forma: RRHH-SO-3

 	NÚMERO FICHA: RH-000-20__
Fecha	/ /
Nombre del Trabajador y/o Contratista	
Cargo del Trabajador y/o Contratista	
Dependencia donde labora o presta Servicios	
Número de Teléfono	
Renglón	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Presupuestario	011 022 029 Subgrupo 18
Si es familiar del trabajador Indique parentesco	<input type="checkbox"/> Cónyuge <input type="checkbox"/> Hijo
Nombre del Paciente	

FECHA	/ /
Diagnostico	Tratamiento
	(F) _____
	<input type="checkbox"/> Trabajador <input type="checkbox"/> Contratista <input type="checkbox"/> Familiar



9.4 Formulario encuesta de satisfacción servicio oftalmológico:



ENCUESTA DE SATISFACCION
SERVICIO DE CLINICA OFTALMOLÓGICA

La siguiente encuesta pretende conocer su opinión con respecto al Servicio Oftalmológico recibido recientemente, la cual servirá para seguir avanzando en mejorar nuestros servicios a los Trabajadores y Contratistas del Ministerio de Economía, sólo con su ayuda podemos lograrlo. Form: RRHH-SO-04

Fecha: / /	CORRELATIVO	RRH/Economía-20__
Nombre del Colaborador		
Dependencia del Colaborador		
Nombre del Paciente		
Parentesco del Paciente <input type="checkbox"/> Cónyuge <input type="checkbox"/> Hijo		
Fecha de la cita	Hora de la cita	

Marque con una X las casillas de abajo, valorando el servicio obtenido recientemente:

Descripción	Mala	Regular	Buena	Excelente
Como fue la atención de la Oftalmología				
Como considero la higiene de los instrumentos y equipo utilizado por la Oftalmología				
Como considero la higiene de la Clínica en general				
Como califico el trabajo realizado por la Oftalmología				
Como califico el tiempo utilizado para su tratamiento				
Observaciones				
			SI	NO
Regresaré a la Clínica Oftalmológica para otro tratamiento				
Recomendaré el uso de la Clínica Oftalmológica a mis compañeros de trabajo				
Le indicaré la Clínica Oftalmológica que el Servicio Médico Oftalmológico que presta el MINREU es gratuito				
Observaciones				

Gracias por su valioso tiempo, esperamos poder mejorar en nuestro servicio



Firma del Trabajador

Fecha de la encuesta

Firma, sello y fecha de recibido en RRRH



9.5 Formulario matriz de consulta diaria:

  MINISTERIO DE ECONOMÍA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS																					
Forma: RRRH-SO-5																					
MATRIZ DE CONSULTA DIARIA DE PACIENTES OFTALMOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA																					
No.	No. Boleta de Cita	NOMBRE DEL TRABAJADOR	DEPENDENCIA DEL TRABAJADOR	NOMBRE DEL PACIENTE	FAMILIARES		TRATAMIENTOS											DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO			
					C	M	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11				
1																					
2																					
3																					
4																					
5																					
1 EXAMEN DE OJO CON MICROSCOPIO (LAMPARA DE HENDIDURA) 2 PRUEBAS DE AGUDEZA VISUAL 3 AUTORREFRACCIÓN (MEDICIÓN DE GRADUACIÓN OPTIMA) 4 QUERATOMETRIA (MEDICIÓN DE CURVATURA CORNEAL) 5 TONOMETRÍA (MEDICIÓN DE PRESIÓN INTRAOCULAR) 6 GONIOSCOPIA (EVALUACIÓN DEL ÁNGULO) 7 EVALUACIÓN DEL FONDO DE OJO CON LENTE DE 902 DIOPTRÍAS 8 DIAGNÓSTICO 9 INTERPRETACIÓN DE RESULTADO DE LOS INFORMES DE LOS EXÁMENES DE LABORATORIO CLÍNICO 10 ATENCIÓN MÉDICA DE EMERGENCIA VISUAL O POR ENFERMEDAD OCULAR 11 ATENCIÓN MÉDICA POR ACCIDENTE Y/O PRIMEROS AUXILIOS					FECHA / /																



9.6 Formulario para supervisión de servicios oftalmológicos:



Dirección de Recursos Humanos
Coordinación de Clínicas

SERVICIO OFTALMOLÓGICO

Forma-RRHH-SO-7

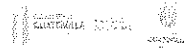
Nombre del Supervisor			Fecha	Hora Inicio
Clinica Odontológica	Zona	Zona	/ / /	
Nombre del Médico responsable				
Nombre de la Enfermera que Asiste				



DESCRIPCION	SI	NO	N/A	OBSERVACION
Cumplió la Clínica con el horario de inicio de atención médica.				
Cumplió la Clínica con el horario de finalización de la atención médica				
Se encuentra el Médico tratante al inicio de la atención médica				
Se encuentra la Enfermera al inicio de la atención médica				
Se encuentra el Médico tratante al final de la atención médica				
Se encuentra la Enfermera al final de la atención médica				
Si no se encuentra el Médico o la Enfermera tiene constancia de la ausencia?				
La Clínica se encuentra limpia				
Cuentan con reportes de atención de pacientes en orden				

8 a. Avenida 10-43 zona 1, ciudad de Guatemala
(502) 2412-0200

WWW.MINECO.GOB.GT    @guatemineco



Dirección de Recursos Humanos
Coordinación de Clínicas

Presenta Estadística de atención de pacientes				
Cuenta con matriz de consulta diaria de pacientes				
Cuenta con boletas de cita				
Cuenta con ficha médica de cada paciente				

Observaciones relevantes:

Nombre quien realiza Supervisión		Nombre Médico Responsable Clínica	
Firma quien realiza la Supervisión		Firma Médico Responsable Clínica	
Hora en la que finaliza la Supervisión		Nombre de Enfermera	
		Firma de Enfermera	