 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>UNIVERSIDAD DE CALDAS</small>	Proceso:	Atención de Atención Ambulatoria	Código:	AAM-CE-PD15
	Subproceso:	Consulta Médica Especializada Ambulatoria	Versión:	01
	Nombre del documento:	Procedimiento de Asignación de Citas Directas	Página:	Página 1 de 9
			FO-PCA-05	

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer las actividades y responsables del proceso de asignación de citas de acuerdo a las agendas médicas programadas en el área de Consulta Externa del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.

2. ALCANCE

Desde: La recepción de las agendas por parte de los especialistas y/o entidades jurídicas que contratan con el hospital.

Hasta: La asignación de la cita.

3. RESPONSABLE

Coordinador de servicios ambulatorios, Auxiliares Administrativos de citas médicas.

4. REQUERIMIENTOS

Legales: Decreto 1011 de 2006, por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Decreto 903 de 2014, Por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud

Resolución 2003 DE 2014 Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud. Resolución 123 de 2012 y Resolución 2082 de 2014 por la cual se establece el sistema único de acreditación.

Otros: Software Dinámica Gerencial Hospitalaria (DGH); Internet; Base de datos del FOSYGA y DNP; Remisiones; Interconsultas; Ordenes de apoyo; Fotocopia del carné de salud y documento de identidad.

5. DEFINICIONES

5.1 Historia Clínica: Documento cronológico y obligatorio en el proceso de atención de salud – enfermedad en el usuario, en el que se efectúa el registro del estado de salud, los actos médicos y demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud. Es un documento técnico científico, que tiene alcances legales con valor probatorio, privado y sometido a reserva.


5.2 Orden Médica: Formato que contiene datos de identificación del usuario, diagnóstico, servicio, firma del médico de la especialidad y/o especialista que se hace cargo del usuario.

5.3 Remisión: Documento mediante el cual se transfiere el cuidado de un paciente de un profesional del área de la salud a otro profesional, un especialista o nivel superior de atención, con la consiguiente transferencia de responsabilidad por la salud del usuario.

5.4 Orden de Apoyo: Documento expedido por la empresa responsable de pago donde autoriza expresamente un servicio de salud a prestar y un prestador específico.


5.5 Contrarreferencia: Es la respuesta que los prestadores de servicios de salud receptores de la


CONTROLADA
 CONTROLADA
 CONTROLADA
 CONTROLADA

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>HOSPITAL DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</small>	Proceso:	Atención de Atención Ambulatoria	Código:	AAM-CE-PD15
	Subproceso:	Consulta Médica Especializada Ambulatoria	Versión:	01
	Nombre del documento:	Procedimiento de Asignación de Citas Directas	Página:	Página 3 de 9
			FO-PCA-05	

6.9 Para el usuario hospitalizado y post – quirúrgico ambulatorio que tiene cita de control, deberá adjudicársele la cita antes de que sea dado de alta. En caso de que el paciente egrese un día festivo o dominical, la cita se asignará el día hábil siguiente.

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

COPIA
 01/11/2015
 10:00 AM


 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>ASOCIACIÓN DE ESTUDIANTES DE CIENCIAS DE LA SALUD</small>	Proceso:	Atención de Atención Ambulatoria	Código:	AAM-CE-PD15
	Subproceso:	Consulta Médica Especializada Ambulatoria	Versión:	01
	Nombre del documento:	Procedimiento de Asignación de Citas Directas	Página:	Página 2 de 9
				FO-PCA-05

referencia dan al prestador que remitió. La respuesta es la contra remisión del usuario con las debidas indicaciones a seguir, la información sobre la atención recibida por el usuario en la institución receptora o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

5.6 EPS: Empresas Promotoras de Salud, son las entidades responsables de la afiliación y prestación del plan obligatorio de salud del Régimen Subsidiado a los beneficiarios de éste.

5.7 IPS: Institución Prestadora de Servicios, son las instituciones encargadas de prestar los servicios de salud en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros y principios señalados en la presente Ley.

5.8 Interconsulta: Es la solicitud expedida por el profesional de la salud responsable de la atención de un paciente a otros profesionales del área, quienes emiten juicios, orientaciones y recomendaciones sobre la conducta a seguir en determinados pacientes, sin asumir la responsabilidad directa de tratantes, es decir, no hay en este aspecto transferencia de responsabilidad por parte del profesional tratante.

5.9 Comprobante de Cita Médica: Es el Documento a través del cual el hospital le asigna la cita al usuario, especificando la especialidad, nombre del especialista, número del consultorio, fecha, hora de la atención y valor a cancelar.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1 La agenda de los especialistas se recepciona del día 16 al 20 de cada mes previo al mes de asignación de citas.

6.2 Se debe identificar y registrar si la cita solicitada por el usuario es de primera vez o de control.

6.3 Se informa al usuario las opciones de especialistas disponibles para su atención.

6.4 se verifica la oportunidad de asignación de cita con el especialista de preferencia del usuario, en caso de que el profesional seleccionado por el usuario no cuente con disponibilidad se le informará al usuario cuando este vuelve a tener disponibilidad de atención, de lo contrario se le asignara la cita con un profesional diferente.


6.5 Se debe verificar que los usuarios presenten en su totalidad los documentos requeridos para la asignación de citas.


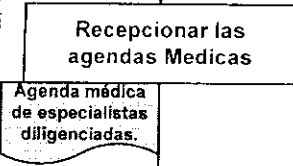
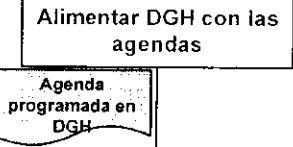
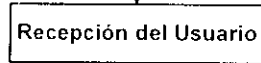
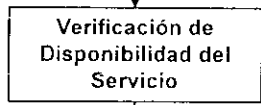
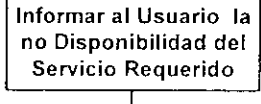

6.6 Una vez asignada la cita se debe ordenar los documentos presentados por el usuario.

6.7 Se llamara al usuario dos días antes de la cita para recordarle la fecha, hora, especialidad y documentos requeridos para la facturación.

6.8 Se le informará al usuario el proceso a seguir en caso de cancelación de la cita asignada, debe contactarse con el servicio de citas dos días antes de la fecha para cancelar la cita y que esta pueda ser asignada a uno de los usuarios en espera.



 [Faint illegible text]

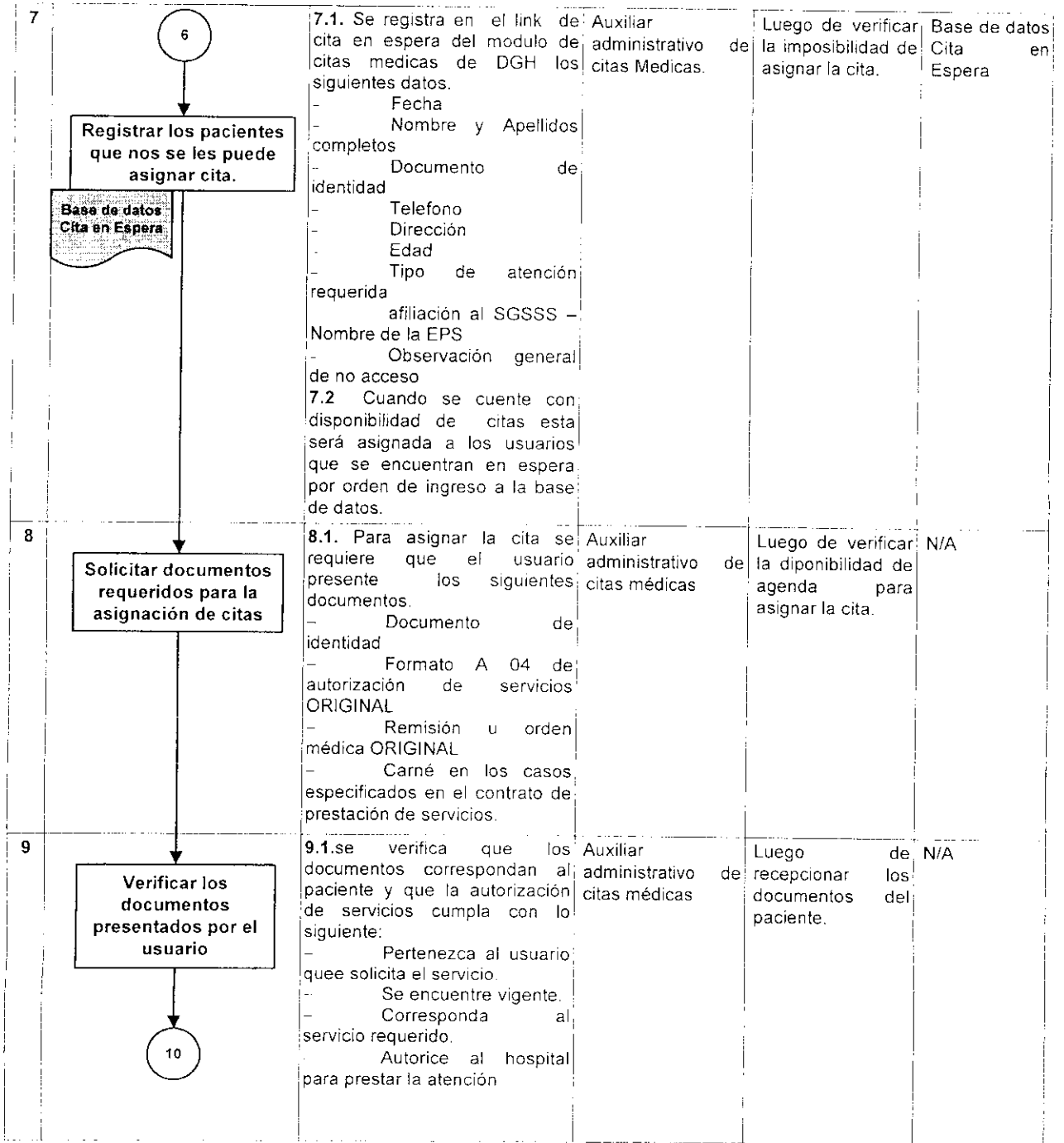

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>INSTITUCIÓN DE SALUD PÚBLICA</small>	Proceso:	Atención de Atención Ambulatoria	Código:	AAM-CE-PD15
	Subproceso:	Consulta Médica Especializada Ambulatoria	Versión:	01
	Nombre del documento:	Procedimiento de Asignación de Citas Directas	Página:	Página 4 de 9
				FO-PCA-05

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
NO	DIAGRAMA DE FLUJO	COMO SE HACE	QUIEN LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
1		1.1. Se solicita por escrito las agendas del mes previo a la asignación de citas a los usuarios.	Coordinador de Consulta Externa	Día 15 de cada mes previo a la asignación de la cita.	Agenda médica de los especialistas
2		2.1. Se recepciona la agenda médica de cada especialista en los días establecidos.	Coordinador de Consulta Externa	Días 16 al 20 de cada mes previo a la asignación de la cita.	Agenda médica de los especialistas diligenciadas
3		3.1. Se ingresa la información suministrada por cada especialista al software de DGH en el modulo de citas médicas.	Auxiliar administrativo de citas médicas	Inmediatamente se recepciona la agenda de cada uno de los especialistas.	Agenda programada en DGH
4		4.1. Se saluda amable y respetuosamente al paciente, se le pregunta el tipo de atención requerida.	Auxiliar administrativo de citas médicas	Al ser solicitada la cita por el usuario.	N/A
5		5.1. Se identifica que el servicio requerido por el usuario se presta en la institución en el módulo de asignación de citas de DGH.	Auxiliar administrativo de citas médicas	Al ser solicitada la cita por el usuario.	N/A
6		6.1. Se informa al usuario cuando el servicio no se encuentra disponible en la institución y si este se brindará en una proxima oportunidad.	Auxiliar administrativo de citas médicas	Luego de verificar el modulo de citas de DGH.	N/A
					


Elaborado por:
 Revisado por:
 Aprobado por:

[Handwritten Signature]

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUAYAMA</small>	Proceso:	Atención de Atención Ambulatoria	Código:	AAM-CE-PD15
	Subproceso:	Consulta Médica Especializada Ambulatoria	Versión:	01
	Nombre del documento:	Procedimiento de Asignación de Citas Directas	Página:	Página 5 de 9
				FO-PCA-05




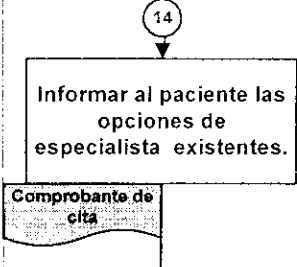
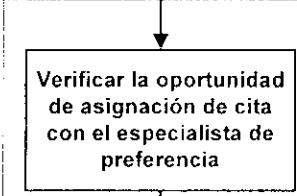
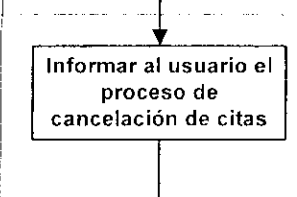
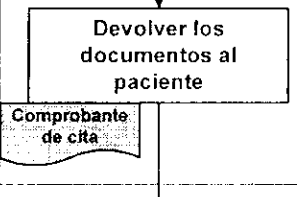
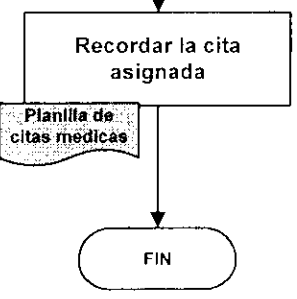
[Handwritten signature]

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</small>	Proceso:	Atención de Atención Ambulatoria	Código:	AAM-CE-PD15
	Subproceso:	Consulta Médica Especializada Ambulatoria	Versión:	01
	Nombre del documento:	Procedimiento de Asignación de Citas Directas	Página:	Página 6 de 9
	FO-PCA-05			


10	9	<p>Informar al paciente la imposibilidad de continuar con la asignación de la cita</p>	<p>10.1.10.1 En caso de inconsistencias en los documentos presentados por el usuario se informa sobre la imposibilidad de continuar con la asignación de la cita por no tener derecho a la prestación del servicio acorde a lo establecido en el SGSSS y se explican las alternativas para solucionar su necesidad.</p>	Auxiliar administrativo de citas médicas	Luego de verificar los documentos del paciente.	N/A
11		<p>Verificar e ingresar a DGH al paciente</p>	<p>11.1.11.1 Se verifica si el usuario ya se encuentra registrado en el sistema de lo contrario se ingresa a la base con la siguiente información</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombres y Apellidos - Tipo de documento de identidad - Numero de documento de identidad - Nombre del padre y madre - Dirección y Telefono 	Auxiliar administrativo de citas médicas	Luego de verificar los documentos del paciente.	N/A
12		<p>Informar al paciente la disponibilidad de especialistas</p>	<p>12.1. Se informa al usuario la disponibilidad de especialistas y la agenda dispuesta para la atención, para que escoja el profesional de su preferencia.</p>	Auxiliar administrativo de citas médicas	Luego del ingreso a DGH	N/A
13		<p>Verificar la oportunidad de asignación de citas con el especialista de preferencia</p>	<p>13.1. Se verifica la oportunidad de asignación de cita con el especialista de preferencia del usuario, en caso de que el profesional seleccionado no cuente con la disponibilidad se le explicara cuando el especialista vuelve a tener disponibilidad para la atención o de lo contrario se asignará la cita con un profesional diferente.</p>	Auxiliar administrativo de citas médicas	Luego del ingreso a DGH	N/A
14		<p>Verificar si la cita requerida es de primera vez o de control</p> <p style="text-align: center;">15</p>	<p>14.1 Después de elegido el especialista de preferencia, se identificara si la cita requerida por el usuario es de primera vez o de control y se registrará en DGH.</p>	Auxiliar administrativo de citas médicas	Luego de la elección del especialista	N/A

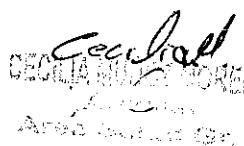

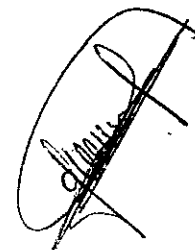
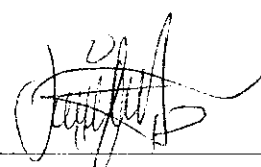

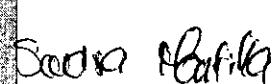
See

	Proceso:	Atención de Atención Ambulatoria	Código:	AAM-CE-PD15
	Subproceso:	Consulta Médica Especializada Ambulatoria	Versión:	01
	Nombre del documento:	Procedimiento de Asignación de Citas Directas	Página:	Página 7 de 9
	FO-PCA-05			

15		15.1 Se asigna la cita en el modulo de DGH de citas médicas acorde a la selección final efectuada por el usuario y la programación definida según el tiempo establecido de consulta, registrando en la agenda electrónica, en la fecha y hora seleccionada el nombre del paciente.	Auxiliar administrativo de citas médicas	Luego de la elección del especialista efectuado por el paciente	Cita asignada en DGH e impresión de comprobante de cita entregado al usuario.
16		16.1 Se confirma al usuario el nombre del especialista asignado para su atención, la fecha y hora de la misma, verificando la comprensión de la información dada.	Auxiliar administrativo de citas médicas	Al finalizar la asignación de la cita	N/A
17		17.1 Se explica al usuario que si desea cancelar su cita debe comunicarse a los teléfonos de la institución dos días antes de la fecha asignada o realizarlo de manera personal en el servicio de citas medicas.	Auxiliar administrativo de citas médicas	Al finalizar la asignación de la cita	N/A
18		18.1 Se entrega al usuario los siguientes documentos: - Comprobante de cita - La totalidad de los documentos presentados por el usuario para la asignacion de la cita.	Auxiliar administrativo de citas médicas	Al finalizar la asignación de la cita	Comprobante de cita.
19		19.1 Se llama al usuario para recordar la fecha, hora, especialidad y documentos requeridos para la facturación.	Auxiliar administrativo de citas médicas	El día anterior a la cita programada.	Planilla de citas medicas

Handwritten signature or mark

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</small>	Proceso:	Atención de Atención Ambulatoria	Código:	AAM-CE-PD15
	Subproceso:	Consulta Médica Especializada Ambulatoria	Versión:	01
	Nombre del documento:	Procedimiento de Asignación de Citas Directas	Página:	Página 9 de 9
	FO-PCA-05			

Elaboró	-Cecilia Muñoz -Jhenifer Atehortua Ortiz	Revisó	-María Fernanda Muñoz -Viviana Chávez Muñoz	Aprobó	Dr. Andrés Alberto Narváez Sánchez.
Cargo	-Auxiliar administrativo citas médicas -Auditora en salud. Contratista.	Cargo	-Subgerente Científica. -Coordinadora Aseguramiento de la calidad. Contratista	Cargo	Gerente
Firma		Firma		Firma	
Fecha		Fecha		Fecha	16 DIC 2014
GESTIÓN DOCUMENTAL					
Nombre	- Sandra X. Montilla D.	Cargo	- Ingeniera Industrial oficina de Planeación Contratista	Firma	

01/11/2014
 01/11/2014
 01/11/2014

SM