 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN</small>	Proceso:	Atención de Atención Ambulatoria	Código:	AAM-CE-PD16
	Subproceso:	Consulta Médica Especializada Ambulatoria	Versión:	01
	Nombre del documento:	Procedimiento de Asignación de Citas Por Correo Electrónico	Página:	Página 1 de 5
			FO-PCA-05	

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer las actividades y responsables del proceso de asignación de citas por correo electrónico 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. Documentos

Hasta: La asignación de la cita.

3. RESPONSABLE

Coordinador de servicios ambulatorios, Auxiliar Administrativo 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

Ser

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>EMPRESAS PROMOTORAS DE SALUD</small>	Proceso:	Atención de Atención Ambulatoria	Código:	AAM-CE-PD16
	Subproceso:	Consulta Médica Especializada Ambulatoria	Versión:	01
	Nombre del documento:	Procedimiento de Asignación de Citas Por Correo Electrónico	Página:	Página 2 de 5
			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 remite por correo electrónico el número de cupos por especialidad y especialista con fecha y hora de la atención, a las EPS con quienes se tiene acordado el procedimiento de asignación de citas por correo.

6.3 Se recepcionan los correos electrónicos enviados por cada EPS con los nombres de los usuarios, especialistas, fechas y horas seleccionadas para asignar las citas y se liberan los cupos no utilizados por las aseguradoras o administradoras.

6.4 Se comunica por correo electrónico que el paciente puede reclamar el comprobante de citas médicas en la oficina de citas del hospital de 7:00am a 2.00pm.

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

6.6 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.

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES


Solo

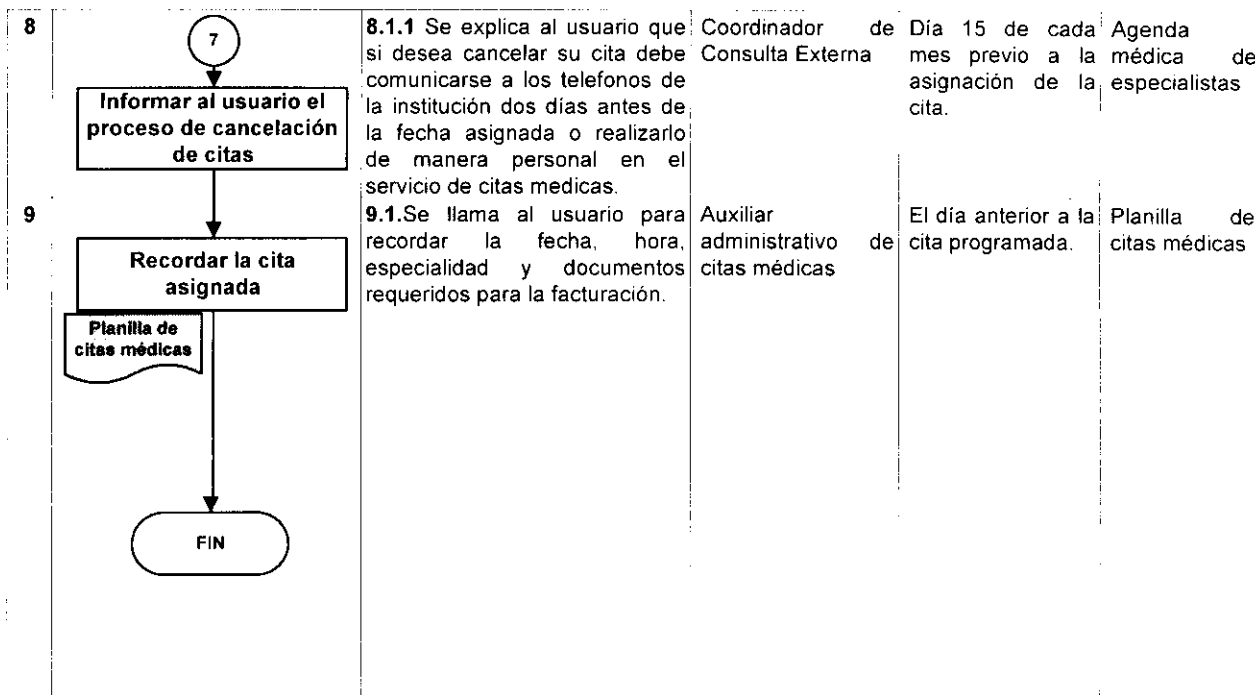


Proceso: Atención de Atención Ambulatoria	Código: AAM-CE-PD16
	Subproceso: Consulta Médica Especializada Ambulatoria
	Nombre del documento: Procedimiento de Asignación de Citas Por Correo Electrónico
Versión: 01	Página: Página 3 de 5
FO-PCA-05	


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 especialistas
2		2.1 Se recepciona la agenda medica 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.	Inmediatamente se recepciona cada una de las agendas	Agenda programada en DGH
4		4.1. Se remite por correo electrónico el número de cupos por especialidad y especialista con fecha y hora de la atención, con las ERP con quienes se tiene acordado el procedimiento de asignación de citas por correo.	Auxiliar administrativo de citas médicas	Del día 20 al 30 de cada mes previo al mes de asignación de citas.	Correos electrónicos enviados a las ERP.
5		5.1. Se reciben los correos electrónicos enviados por cada EPS con los nombres de los usuarios, especialistas, fechas y horas seleccionadas para asignar las citas y se liberan los cupos no utilizados por las aseguradoras o administradoras.	Auxiliar administrativo de citas médicas	Días 21 al 30 de cada mes previo a la asignación de la cita.	Correos electrónicos remitidos por las EPS
6		6.1. Se comunica por correo electrónico que el paciente puede reclamar el comprobante de citas médicas en la oficina de citas del hospital de 7.00am a 2.00pm.	Coordinador de ambulatorios y Apoyo Diagnóstico	Desde el día de envió del correo hasta el mismo día de la cita	Correos electrónicos remitidos a las EPS
7		7.1. Cuando el usuario se acerque a reclamar su comprobante de cita médica se confirma al usuario el nombre del especialista asignado para su tención, 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

See

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</small>	Proceso:	Atención de Atención Ambulatoria	Código:	AAM-CE-PD16
	Subproceso:	Consulta Médica Especializada Ambulatoria	Versión:	01
	Nombre del documento:	Procedimiento de Asignación de Citas Por Correo Electrónico	Página:	Página 4 de 5
			FO-PCA-05	




8. CONTROL DE REGISTROS

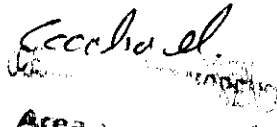
 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</small>	FORMATO DE CONTROL DE REGISTROS			GES-PM-PD05-FOCR1	
				Versión: 0	
			Tiempo de retención		
Nombre registro	Código	Recuperación	Almacenamiento	Conservación	Disposición
Lista de verificación	AAM-CE-PD16-LV1	-Coordinador citas médicas. -Auxiliar de citas medicas	Citas Medicas	Un año en el archivo de gestión, un año en el archivo central.	Eliminación

9. ANEXOS


Listas de verificación.

5001

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>CENTRO PARA LA CALIDAD Y LA EFICIENCIA</small>	Proceso:	Atención de Atención Ambulatoria	Código:	AAM-CE-PD16
	Subproceso:	Consulta Médica Especializada Ambulatoria	Versión:	01
	Nombre del documento:	Procedimiento de Asignación de Citas Por Correo Electrónico	Página:	Página 5 de 5 FO-PCA-05

Nombre	-Cecilia Muñoz -Jhenifer Atehortua Ortiz	Nombre	-María Fernanda Muñoz -Viviana Chávez Muñoz	Nombre	Dr. Andrés Alberto Narváez Sánchez.
Cargo	-Auxiliar administrativo citas médicas -Auditora aseguramiento de la calidad. Contratista	Cargo	-Subgerente Científica. Coordinadora Aseguramiento de la calidad. Contratista.	Cargo	Gerente
Firma	 Area de...	Firma	 Dr. María Fernanda Muñoz Ardila SUBGERENTE CIENTÍFICA R.M.U. 1238-97 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN	Firma	
Fecha	15-12-2014	Fecha	15-12-2014	Fecha	16 DIC 2014
Nombre	- Sandra X. Montilla D.	Cargo	- Ingeniera Industrial oficina de Planeación Contratista	Firma	

See

	Proceso:	Atención de Atención Ambulatoria	Código:	AAM-CE-PD16-LV1
	Subproceso:	Consulta Médica Especializada Ambulatoria	Versión:	01
	Nombre del documento:	Procedimiento de Asignación de Citas Por Correo Electrónico	Página:	Página 1 de 2
			FO-PCA-05	


LISTA DE VERIFICACIÓN

NOMBRE _____ SERVICIO _____

FECHA _____

No	ACTIVIDAD	CUMPLE		N/A	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	Solicita por escrito las agendas del mes previo a la asignación de citas a los usuarios.				
2	Recepciona la agenda médica de cada especialista en los días establecidos.				
3	Ingresa la información suministrada por cada especialista al software de DGH en el modulo de citas médicas.				
4	Remite por correo electrónico el número de cupos por especialidad y especialista con fecha y hora de la atención, a las EPS con quienes se tiene acordado el procedimiento de asignación de citas por correo.				
5	Recepciona los correos electrónicos enviados por cada EPS con los nombres de los usuarios, especialistas, fechas y horas seleccionadas para asignar las citas y se liberan los cupos no utilizados por las aseguradoras o administradoras.				
6	Comunica por correo electrónico que el paciente puede reclamar el comprobante de citas médicas en la oficina de citas del hospital de 7:00am a 2.00pm.				
7	Cuando el usuario se acerque a reclamar su comprobante de cita médica confirma al usuario el nombre del especialista asignado para su tención, la fecha y hora de la misma, verificando la comprensión de la información dada.				
8	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 médicas.				
9	Llama al usuario para recordar la fecha, hora, especialidad y documentos requeridos para la facturación.				

Sec

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>EMPRESA PÚBLICA DEL ESTADO COSTARRICENSE</small>	Proceso:	Atención de Atención Ambulatoria	Código:	AAM-CE-PD16-LV1
	Subproceso:	Consulta Médica Especializada Ambulatoria	Versión:	01
	Nombre del documento:	Procedimiento de Asignación de Citas Por Correo Electrónico	Página:	Página 2 de 2
				FO-PCA-05

Calificación	Resultado de la ronda
5 (100%-81%)	
3 (<80% - 66%)	
1 (<65%)	

See