PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que permitan adelantar de manera eficaz el proceso de consulta y ayudas diagnósticas en las diferentes especialidades que oferta la Clínica de Oftalmología San Diego.

2. ALCANCE

Aplica desde la identificación de las necesidades del usuario por parte del personal de atención al usuario, hasta el cierre de las acciones establecidas para el mejoramiento continuo de la asignación y control de citas.

3. RESPONSABLE

Jefe de consulta externa

4. DEFINICIONES

Cirugía Plástica: parte de la medicina que se ocupa de curar las enfermedades, malformaciones, traumatismos, etc., mediante operaciones manuales o instrumentales.

COPAGO: es el aporte en dinero que corresponde a una parte del valor del servicio requerido por el beneficiario; tiene como finalidad ayudar a financiar el sistema. Se cobra sólo a los afiliados beneficiarios (familiares del cotizante).NO se paga en: Actividades de Promoción y Prevención, Atención Inicial de Urgencias y Enfermedades Catastróficas.

Consulta de Electiva: se considera consulta electiva cuando la consulta es solicitada por un usuario que acude a la institución porque se siente enfermo, presenta alguna sintomatología o disfuncionalidad relacionada con optometría, oftalmología, otorrinolaringología y/o cirugía plástica, pero no la percibe como riesgo de agravamiento o muerte, es decir de tipo resolutivo (quiere decir para resolver un problema de salud, un cuadro mórbido o una patología o síndrome).

Consulta de Optometría: conocer el estado optométrico del paciente, ofreciendo solución a su problema de salud optométrico, gafas y/o lentes de contacto. Se considera en plazo de 6 meses o mayor a una consulta anterior o si el motivo de consulta obedece a patología diferente a la inicial.

Consulta De Otorrinolaringologia: es la especialidad médica que se encarga de la prevención, diagnóstico y tratamiento, tanto médico como quirúrgico, de las enfermedades de:

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

- El oído.
- Las vías aéreo-respiratorias superiores: Nariz y senos paranasales, faringe y laringe
- Las estructuras próximas de la cara y el cuello

Consulta Oftalmológica: conocer el estado oftalmológico del paciente, ofreciendo solución a su problema de salud ocular, gafas y/o lentes de contacto, medicamentos y/o procedimientos de diagnóstico y terapéuticos. Se considera en plazo de 6 meses o mayor a una consulta anterior o si el motivo de consulta obedece a patología diferente a la inicial.

Consulta Prioritaria: se considera atención prioritaria: traumas oculares, glaucoma agudo, desprendimiento de retina, endoftalmitis, uveítis aguda, oclusión de la arteria o de la vena central de la retina y hemorragia vítrea, trauma en senos paranasales, hemorragias nasales.

Llamarse prioritaria no implica que la atención sea inmediata.

Cuotas moderadoras: son los aportes en dinero que se cobra a todos los afiliados (cotizantes y a sus familiares) por servicios que éstos demanden que tienen por objeto regular la utilización del servicio de salud y estimular el buen uso del servicio de salud, promoviendo en los afiliados la inscripción en los programas de atención integral desarrollados por las Entidades Promotoras de Salud.

EPS: Entidad promotora de salud del régimen contributivo

EPS-S: siglas para administradoras de riesgos de salud (EPS-S), son entidades públicas, privadas o mixtas, con patrimonio propio y personería jurídica, autorizada por la superintendencia de salud y riesgos laborales.

FOSYGA: Fondo de Solidaridad y Garantía. E s una cuenta adscrita al Ministerio de la Protección Social manejada por encargo fiduciario, sin personería jurídica ni planta propia, cuyos recursos se destinan a la inversión en salud.

HC: Historia Clínica.

Medicina prepagada: sistema de atención médica y prestación de servicios de salud directa o indirectamente, mediante el cobro de un precio pagado anticipadamente por los contratantes.

No POS: servicios no contemplados en el POS.

POS-S: Plan Obligatorio de Salud Subsidiado.

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

Régimen contributivo: es un conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos y las familias con capacidad de pago al Sistema General de Seguridad Social en Salud, cuando tal vinculación se hace a través de un aporte o cotización.

Régimen subsidiado: acoge a la población sin empleo, contrato de trabajo o ingresos económicos, es decir considerada pobre y vulnerable, quien no tiene capacidad de pago que le permita cotizar al sistema (ingreso menor a dos salarios mínimos legales vigentes) por lo tanto quienes ingresan a él reciben subsidios totales o parciales, los cuales se financian con dos recursos fundamentales: las trasferencias de la nación a los departamentos y municipios y el Fondo de Solidaridad y Garantía, FOSYGA, que a su vez se nutre con una contribución equivalente a un punto de la cotización de los trabajadores del régimen contributivo que ganen más de cuatro salarios mínimos, y de aportes de la nación.

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1.	**IDENTIFICAR QUE TIPO DE SERVICIO REQUIERE EL USUARIO**	Se debe identificar qué tipo de servicio requiere el cliente: * Asignación de una cita para consulta o cita para examen diagnóstico; **Nota:** el personal del CONTAC CENTER debe solicitar al paciente que lea la orden para poder identificar el tipo de servicio que requiere. * Viene a cumplir cita de: control, consulta, examen diagnóstico o procedimiento quirúrgico ó; * Viene a recoger o traer un documento.	Auxiliar de Atención al Usuario Auxiliar del CONTAC CONTAC	
2.	**SOLICITAR DOCUMENTOS AL PACIENTE**	***ATENCIÓN PRESENCIAL*** Identificada la necesidad del usuario se procede a solicitar los documentos necesarios para la prestación del servicio. ***Para los pacientes que vienen a solicitar una cita para consulta o ayuda diagnóstica.*** Se debe solicitar: autorización del servicio, solicitud del servicio.	Auxiliar de Atención al Usuario Auxiliar del CONTAC CONTAC	

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO
2.	**SOLICITAR DOCUMENTOS AL PACIENTE**	***CONTAC CENTER*** 1. Si el paciente es de otro municipio se le debe indicar que debe enviar la orden por correo electrónico con el fin de verificar que no hayan inconsistencias y de esta manera el día de la cita se le pueda brindar la atención de manera oportuna; así mismo, se le informa que una vez se verifique la información se le notificara por correo la respuesta a su solicitud. En el caso de que el paciente manifieste no tener acceso a internet; se le debe recordar el compromiso de tomar atenta nota de la información que se le va a suministrar para no tener inconvenientes el día de la cita. 2. Si el paciente es de la localidad; se le pide el favor al usuario de suministrar la siguiente información la cual esta consignada en la autorización: a. Descripción del servicio. b. Código de consulta.	Auxiliar de Atención al Usuario Auxiliar del CONTAC CONTAC	Instructivo Consulta de Usuarios en la Plataforma de Las EPS PM-01-I-04 Guía para la Orientación y Atención al Usuario PM-01-G-01 Listado de Documentos Requeridos para la Prestación del Servicio en Cirugía PM-01-L-01

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO
2.	**SOLICITAR DOCUMENTOS AL PACIENTE**	c. A quien va dirigida la orden. d. Fecha de expedición e. Especialidad. **Nota:** Cuando los pacientes requieran una cita para anestesia o procedimiento quirúrgico; se le solicita al usuario que envíe los documentos por correo electrónico y se reenvía esta información al personal de atención al usuario de cirugía; independientemente que sean locales o de otro municipio. ***Para los pacientes que requieren programación quirúrgica*** Se debe solicitar los documentos que aparecen en el listado de documentos requeridos para la prestación del servicio en cirugía PM-01-L-01. En el caso que un paciente se comunique al contac center para solicitar programación de cirugía, se le debe indicar que debe radicar los documento en el segundo piso.	Auxiliar de Atención al Usuario Auxiliar del CONTAC CONTAC	

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO
2.	**SOLICITAR DOCUMENTOS AL PACIENTE**	***Para los pacientes que vienen a cumplir la cita asignada*** * Para los pacientes particulares se solicita la cédula y para los de medicina prepagada el carnet. * Para los pacientes de régimen contributivo y subsidiado se solicita la autorización de servicio, remisión, HC. Notas: Para las entidades cuya contratación es bajo la modalidad PFGP, sólo se solicita la remisión. * Para los de régimen especial; autorización y copia de remisión del médico general o diagnostico detallado, los usuarios de la Policía y Batallón de forma obligatoria deben anexar copia de documento y carnet * ENTIDADES EN CONVENIO. Documento de identidad y carnet. En algunos convenios, deben traer autorización de servicios. * ENTES TERRITORIALES.	Auxiliar de Atención al Usuario Auxiliar del CONTAC CONTAC	

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO
2.	**SOLICITAR DOCUMENTOS AL PACIENTE**	Solicitar copia del SISBEN y verificación en la Base de Datos del FOSYGA. **Nota:** Si el usuario viene remitido de médico general; se debe solicitar la copia de referencia y autorización deservicios. Las urgencias deben ser remitidas con referencia de nivel correspondiente: en caso excepcional pueden ser atendidas directamente. * ACCIDENTES DE TRANSITO (SOAT). Copia de documento de Identidad, LEGIBLE, Copia de la póliza vigente y con monto a la fecha, LEGIBLE, Copia licencia Vigente, LEGIBLE, Copia de la historia Clínica inicial donde describa que se aclare que es producto de un accidente de tránsito, Certificación del valor consumido del seguro, LEGIBLE, Hoja de FURIPS de la Atención – lo entrega Institución que remite LEGIBLE, Deben traer certificación de la Institución de 1 nivel donde solicite la valoración por la especialidad de	Auxiliar de Atención al Usuario Auxiliar del CONTAC CONTAC	Guía para la Orientación y Atención al Usuario PM-01-G-01

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO
2.	**SOLICITAR DOCUMENTOS AL PACIENTE**	oftalmología – otorrinolaringologia. * EVENTOS CATASTROFICOS, ACTOS TERRORISTAS. Copia de documento de Identidad, Copia de la historia Clínica y referencia, Certificación del valor consumido en la Institución, Hoja de FURIPS de la Atención – lo entrega Institución que remite, Deben traer certificación de la Institución de 1 nivel donde solicite la valoración por falta del recurso en ella, Debe traer Certificación de la Procuraduría donde Certifique la ocurrencia del evento y los afectados. Si el paciente viene para un procedimiento NO POS se le debe solicitar: copia del acta de aprobación del comité de las EPS o del fallo de tutela de primera y segunda instancia, copia de la orden médica y/o formula expedida por el médico tratante, HC, justificación médica; es decir CTC que realiza la IPS y autorización de servicios expedida por la EPS.	Auxiliar de Atención al Usuario Auxiliar del CONTAC CONTAC	Guía para la Orientación y Atención al Usuario PM-01-G-01

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO
2.	**SOLICITAR DOCUMENTOS AL PACIENTE**	**Nota:** A los pacientes que vienen referenciados de otras instituciones se les debe solicitar adicionalmente el formato de referencia.	Auxiliar de Atención al Usuario Auxiliar del CONTAC CONTAC	
3.	**VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS**	Recepcionados los documentos se debe: ***Para asignación de citas se debe verificar:*** 1. Validar los derechos en el FOSYGA. En caso de no poder acceder a la página del FOSYGA, validar la información en las plataformas de las EPS, ver el instructivo PM-01-I-04 “Instructivo Consulta de Usuarios en la Plataforma de las EPS”. Si el paciente no aparece activo en el FOSYGA, indicarle que debe ir a la entidad a la cual está afiliado para que le certifiquen que a la fecha de la cita esta activo, y traerla el día que venga a cumplirla para poderle prestar el servicio. 2. Revisar los documentos que entrega el paciente, si están bien diligenciados (orden dirigida a la clínica,		

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO
3.	**VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS**	fecha, nombre del paciente, código y descripción del servicio, firma del paciente y sello de la entidad) y completos. Sino están bien diligenciados o incompletos indicarle al paciente las correcciones que debe hacer e indicarle a dónde se debe dirigir para resolver las novedades identificadas; así mismo si la orden se vence para el día que debe cumplir la cita indicarle que debe ir a actualizarla; para que el día que venga a cumplir la cita, traiga los documentos en orden. Una vez realizadas las tareas descritas en el numeral 1 y 2 de esta actividad, continuar con la actividad 4. ***Para los pacientes que viene a cumplir una cita:*** 1. Validar si el paciente está activo en el FOSYGA, sino lo está, indicarle al paciente que se debe reprogramar la cita y dar indicaciones al paciente según corresponda. En el caso contrario, verificar los documentos que ha entregado el paciente:	Auxiliar de Atención al Usuario	Guía para la Orientación y Atención al Usuario PM-01-G-01 Informe de Posibles Inconsistencias DE-PM-01-F-01 Instructivo para el correcto diligenciamiento de posibles inconsistencias en la base de datos DE-PM-01-I-01.

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO
3.	**VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS**	* Verificar el correcto diligenciamiento de los documentos (orden dirigida a la clínica, fecha, nombre del paciente, código y descripción del servicio, firma del paciente y sello de la entidad). Si están mal diligenciados reprogramar cita. - Si el nombre o identidad del usuario presenta inconsistencia con el registrado en la orden; se debe diligenciar el formato "Informe de posibles inconsistencias en la base de datos de la entidad responsable del pago" del Ministerio de la protección social. Ver instructivo DE-PM-01-I-01. - Si el usuario manifiesta la pérdida de algún documento indicarle que debe colocar la denuncia en la página de la policía y dirigirse a la entidad a la cual está afiliado para los trámites pertinentes, e indicarle que se debe reprogramar la cita. http://webrp.policia.gov.co/publico/constancia.aspx * Si el paciente está activo en el FOSYGA y	Auxiliar de Atención al Usuario	

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO
3.	**VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS**	los documentos están completos y bien diligenciados continuar con la actividad 4, en caso contrario, proceder como se ha especificado anteriormente.		
4.	**ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS**	1. Si el paciente viene por primera vez se debe, solicitar la autorización para el tratamiento de la información personal (formato PA-03-F-04), según corresponda (niño o adultos); posteriormente, abrir la Historia Clínica, diligenciando los datos que solicita el programa establecido para tal fin. 2. Si el paciente ya está registrado, verifique la información, y en caso de que sea necesario a complementarla. ***<u>Si el usuario requiere sacar una cita para consulta, control ó exámenes diagnósticos</u>*** 1. Verificar la disponibilidad de los médicos en la agenda. **Nota.** Los primeros 5 días de cada mes la jefe de atención al usuario cada debe solicitar la agenda a los	Auxiliar de Atención al Usuario Auxiliar del CONTAC CENTER	Autorización para el Tratamiento de la Información Personal PA-03-F-04 Certificación Diligenciamiento de Formulario de Autorización para Tratamiento de la Información Personal Menores de Edad PA-03-F-05 Poder Autorización Tratamiento de la Información Personal – Terceros PA-03-F-06

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO
4.	**ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS**	especialista del mes siguiente. (Disponibilidad de los médicos PM-01-F-01). A los 10 días de haber entregado la solicitud debe recibir respuesta para abrir la agenda en el sistema (programa HC OFTALMOLOGÍA MULTIUSUARIO) 2. Consultar con el usuario para qué día requiere la cita, sino es posible asignarla para el día en que la solicita, informarle el día y las horas disponibles para asignarle la cita. 3. Informar al usuario acerca del valor a cancelar del copago, cuota de recuperación o cuota moderadora en el caso de que aplique; indicarle que el día de la cita debe cancelar el valor correspondiente. 4. Entregar al usuario la ficha informativa de la cita; donde se relaciona: la fecha y hora de la cita, especialista que lo atenderá; además de los documentos que debe traer el día de la cita; así mismo, se le debe indicar verbalmente al paciente lo registrado en la ficha informativa.	Auxiliar de Atención al Usuario Auxiliar del CONTAC CENTER	Programa HC OFTALMOLOGÍA MULTIUSUARIO Instructivo para Asignación de Citas y horas de llegada en el Programa HC Oftalmología Multiusuarios PM-01-I-03 Disponibilidad de los médicos PM-01-F-01 Instructivo para Asignación de Citas y horas de llegada en el Programa HC Oftalmología Multiusuarios PM-01-I-03

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO
4.	**ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS**	En el caso del personal del CONTAC CENTER; se le debe hablar claramente al usuario en el momento de dar la información pertinente sobre la asignación de la cita; y a aquellos usuarios a los que se les solicitó los documentos por correo electrónico para poderles asignar la cita; se les debe notificar por este mismo medio toda la información descrita anteriormente en los numerales 3 y 4. Nota: si la asignación de la cita es para una consulta de anestesia, se le debe entregar al paciente el formato de evaluación prequirúrgica 5. Si el paciente solicita la cita para un examen de angiografía o un procedimiento con laser, se le debe hacer entrega de las recomendaciones previas a seguir para la realización de dicho o examen o procedimientos (PM-02-L-01). 6. Recordarle al paciente que el día de la cita debe tomar turno para registrar su llegada en el sistema.	Auxiliar de Atención al Usuario Auxiliar del CONTAC CENTER	Ficha informativa de citas

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO
4.	**ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS**	**Nota:** en aquellos casos donde sea necesario que el paciente sea visto nuevamente por el especialista (controles médicos) y éste manifieste que desea ser atendido por otro médico se diligenciará el formato "Solicitud de cambio de médico" PM-01-F-02. indicando las opciones de personal médico disponible para la asignación de la cita ***Si el paciente viene a cumplir la cita para consulta, control, examen diagnóstico o a realizarse un procedimiento quirúrgico***; ***Corresponde a la atención presencial:*** 1. Registre la hora de llegada del paciente en el sistema; para que el médico especialista tenga el registro y programe la atención e indíquele que debe esperar a que lo llamen para ser atendido. 2. Para las entidades que lo requieran se debe hacer firmar el certificado de prestación de servicios (PM-01-F-08).	Auxiliar de Atención al Usuario Auxiliar del CONTAC CENTER	Indicaciones Previas a la Realización de Exámenes y Procedimientos Diagnósticos PM-02-L-01 Evaluación Pre quirúrgica PM-03-F-21 Programa HC OFTALMOLOGÍA MULTIUSUARIO Solicitud de cambio de médico PM-01-F-02

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO
4.	**ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS**	3. En caso de que aplique; indicarle al usuario que se dirija a la caja a cancelar el COPAGO, cuota de recuperación o cuota moderadora. Si el paciente manifiesta no contar con los recursos para cancelar el valor de un copago, cuota moderadora o de recuperación se debe reprogramar la cita e indicarle al usuario que se debe acercar a la entidad a la que pertenece para que ellos le gestionen la autorización que debe decir exento de pago; para poder ser atendido. * Para los pacientes de medicina prepagada el cobro se realizará solicitando en primer lugar el número de autorización a través de las líneas establecidas por cada entidad (ver PM-01-G-01 guía para la atención y orientación al usuario) y posteriormente diligenciando el formato de autorización definido por cada institución. Igualmente se le debe indicar al paciente que se dirija a la caja a cancelar el valor correspondiente.	Auxiliar de Atención al Usuario Auxiliar del CONTAC CENTER Cajera	Programa HC OFTALMOLOGÍA MULTIUSUARIO Guía para la Atención y Orientación al Usuario PM-01-G-01 Certificación Entidades PM-01-F-08

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO
4.	**ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS**	Nota: Para las autorizaciones solicitadas a través de la línea 01800 se debe diligenciar el formato de autorización de servicios (PM-01-F-22). 4. Si se cancela una cita se debe registrar en el programa de historias clínicas, el motivo de cancelación. 5. Si el paciente viene a cumplir una cita de anestesia y es apto para la realización del procedimiento quirúrgico, una vez ha cumplido la cita, se le hace entrega del volante que contiene las recomendaciones prequirúrgicas (PM-03-L-02 y PM-03-L-05). ***Pacientes referenciados de otras instituciones – (Protocolo Referencia y Contrarreferencia PM-03-PR-09)*** 1. Las citas para los pacientes referenciados de otras instituciones; podrán ser asignadas para el mismo día de la solicitud; teniendo en cuenta, el diagnóstico de patología del paciente y la disponibilidad de médicos.	Auxiliar de Atención al Usuario Auxiliar del CONTAC CENTER	Programa HC OFTALMOLOGÍA MULTIUSUARIO Autorización de Servicios PM-01-F-22 Indicaciones Pre – Quirúrgicas PM-03-L-02 A.R.O A.G Indicaciones Pre – Quirúrgicas PM-03-L-05 A.L

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO
4.	**ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS**	***Tener en cuenta que:*** * Todo documento recibido en la institución debe llevar el sello y firma de la auxiliar de atención al usuario que atendió el servicio. * En caso de presentar inconvenientes o alguna situación especial con el usuario atendido registre la novedad presentada en una nota administrativa. * Se debe registrar en las notas administrativas si al paciente ya se le hizo firmar la autorización para el tratamiento de datos personales. **NOTA:** Si hay inconsistencia en la autorización de un servicio y aun así se da continuidad a la prestación del servicio, dichas órdenes que quedan pendientes por gestionar deben resolverse dentro de las siguientes 72 horas. * Si el paciente se presentó para cumplir la cita de consulta, control, examen diagnóstico o a realizarse un procedimiento quirúrgico, continúe con el paso 5, en caso contrario con el paso 6.	Auxiliar de Atención al Usuario Auxiliar del CONTAC CENTER	

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO
5.	**ORIENTACIÓN AL USUARIO DESPUES DE LA CONSULTA, CONTROL, EXAMEN Ó PROCEDIMIENTO QUIRURGICO**	***Corresponde a la atención presencial*:** 1. Si después de la consulta o examen el médico especialistas le envía alguna orden al paciente para realizarse otro examen diagnóstico, o para que le sea entregado algún medicamento o porque requiere otro tipo de atención; ésta debe ser entregada al paciente junto con la HC y debe ser orientado dándole las indicaciones necesarias según sea el caso. En el caso de requerir un procedimiento NO POS, se le debe explicar al usuario que se hace necesario diligenciar un formulario, el cual él debe llevar a la entidad a la cual está afiliado para su respectiva autorización (consultar el documento PM-01-P-04). 2. Si el médico especialista cita nuevamente al paciente (control con orden); se debe tener en cuenta: a. Si la fecha de la nueva cita se encuentra dentro del período de vigencia	Auxiliar de Atención al Usuario	Ficha informativa de citas

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO
5.	**ORIENTACIÓN AL USUARIO DESPUES DE LA CONSULTA, CONTROL, EXAMEN Ó PROCEDIMIENTO QUIRURGICO**	de la orden; se le entrega la ficha informativa de citas al paciente con la nueva fecha. b. Si la cita a programar se encuentra fuera del período de vigencia de la orden se le informa al paciente que debe traer una nueva autorización la asignación de la nueva cita. ***Pacientes que vienen referenciados de otras instituciones*** ***** Cuando el especialista retorna la responsabilidad del manejo médico del paciente tratante al centro asistencial de origen; se debe entregar la HC y el Formato Estandarizado De Contrareferencia De Paciente. ***** Cuando sea necesario remitir a un paciente a otro centro asistencial se debe diligenciar el Formato Estandarizado de Referencia de Paciente y entregar la HC del cliente paciente y orden médica.	Auxiliar de Atención al Usuario	Procedimiento de Autorización de Servicios NO POS PM-01-P-04 Formato Estandarizado de Contrarreferencia de Paciente DE-PM-03-F-04 Formato Estandarizado De Referencia De Paciente DE-PM-03-F-05

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO
6.	**ENTREGA DE DOCUMENTOS A FACTURACIÓN**	La relación diaria de pacientes atendidos en consulta externa debe ser entregada junto con el soporte físico (autorizaciones, recibo de pago, etc..) a facturación a más tarde al día siguiente de la atención brindada al paciente; en horas de la mañana.	Auxiliar del CONTAC CENTER	Relación de la atención diaria por especialista PM-01-F-04
7.	**REALIZACIÓN DE INFORMES**	*Diariamente* se debe llevar registro de: 1. Relación de la atención diaria por especialista (PM-01-F-04). 2. Consultas diarias por especialistas, servicio y entidad (PM-01-F-05). 3. Se debe realizar el reporte de órdenes pendientes por gestionar (PM-01-F-06). 5. Informe sobre el seguimiento a la prestación del servicio (PM-01-F-07). 6. Relación diaria de HC para programación de cirugías (PM-01-F-09). 7. Aquellos pacientes víctimas de accidentes	Auxiliares de atención al usuario	Relación de la atención diaria por especialista PM-01-F-04 Informe Diario de Consultas PM-01-F-05 Ordenes Pendientes por Gestionar PM-01-F-06

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO
7.	**REALIZACIÓN DE INFORMES**	de tránsito atendidos en la institución, deben reportarse en el SIRAS (Sistema de Información de Reportes de Atenciones en Salud a Víctimas de Accidentes de Tránsito), dentro de las primeras 24 horas siguientes a la hora de atención; a través del linck https://www.siras.com.co/siras/NoAutenticado/Ips , con el usuario y contraseña asignado. *Mensualmente:* 1. Indicadores de gestión.	Jefe de consulta externa Auxiliares de atención al usuario	Reporte ECOPETROL Seguimiento a la prestación del servicio PM-01-F-07 Relación diaria de HC para programación de cirugías PM-01-F-09 Indicadores - Gestión de Atención al Usuario
8.	**VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO**	Verificar que el personal de atención al usuario esté cumpliendo con la implementación de la información documentada y demás requisitos normativos y legales; mediante la realización de auditorías internas (anualmente).	Coordinador de calidad	Lista de chequeo Auditorias Internas PA-07-F-01 Informe de Auditorías Internas PA-07-F-02 Indicadores de Gestión de atención al usuario

COPIA NO CONTROLADA

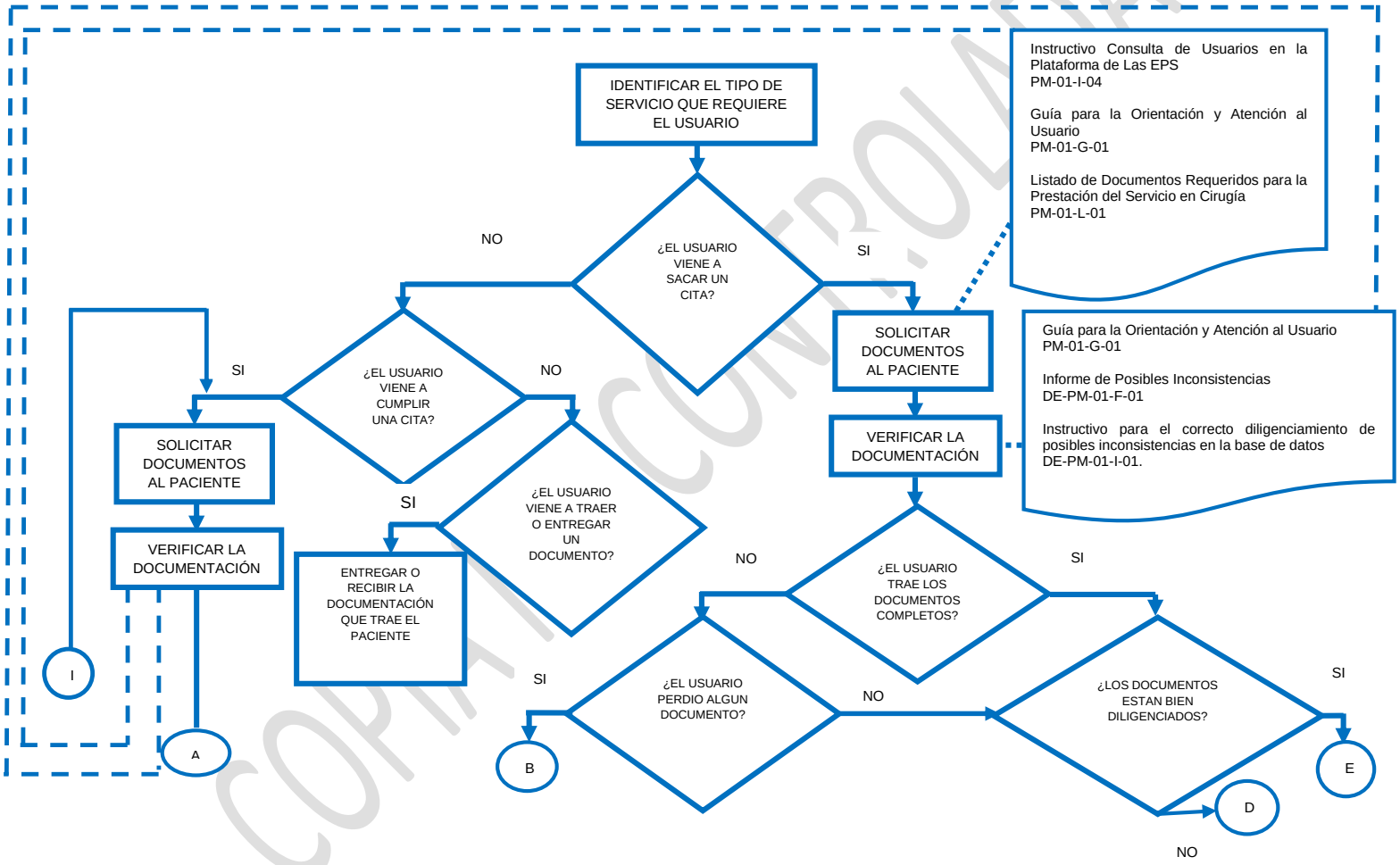
PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO
9.	**ANALIZAR Y EVALUAR RESULTADOS Y TOMAR ACCIONES**	Analizar los resultados de las auditorías internas, resultado de la medición de indicadores (actividad 9) y elaborar planes de acción para las inconformidades encontradas, con los cuales se logre el cumplimento del objetivo planteado para la asignación y control de citas.	Comité de calidad y de Quejas y Reclamos	Solicitud de Acción de Mejora PA-07-F-03

COPIA NO CONTROLADA

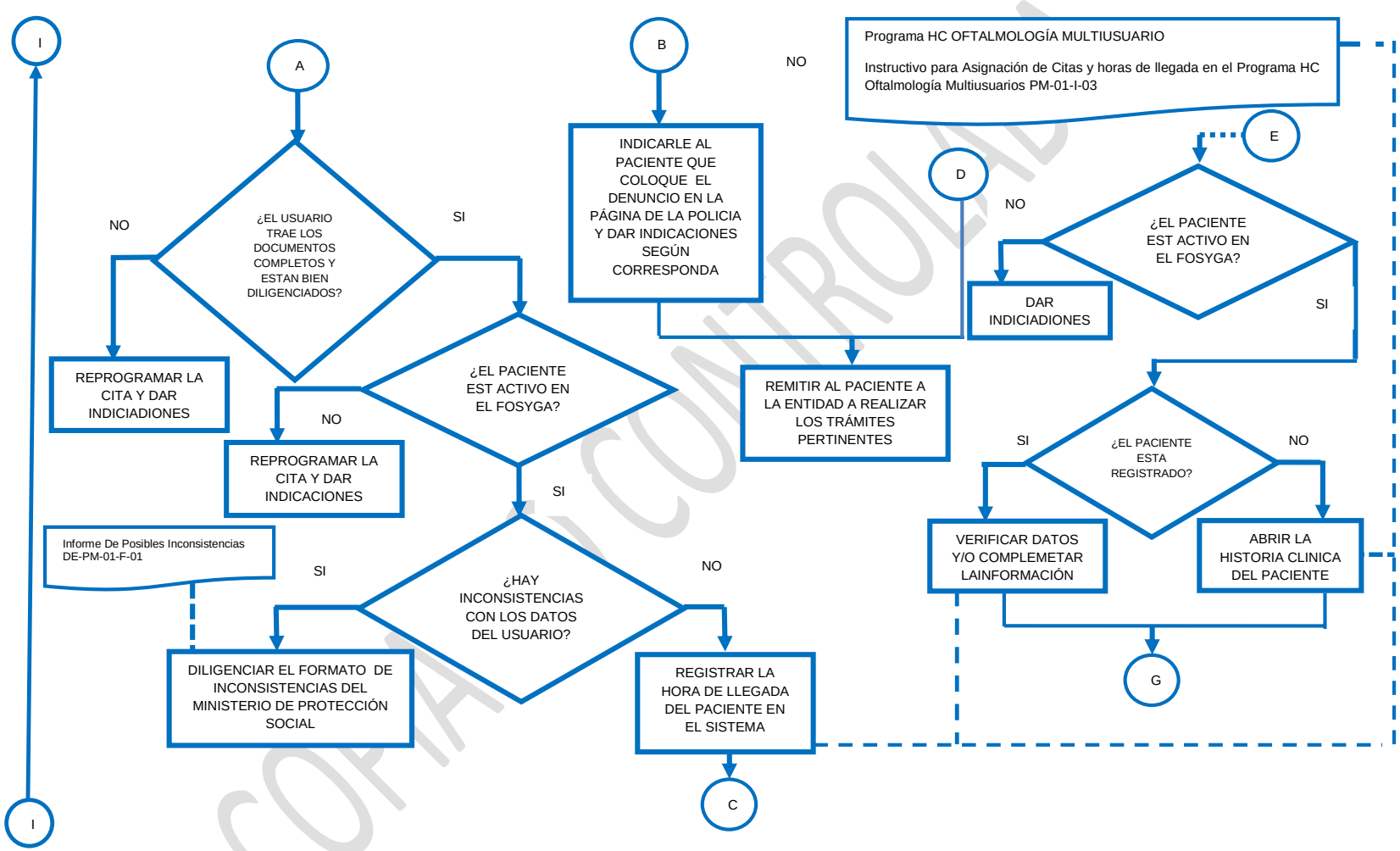
PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

6. FLUJOGRAMA



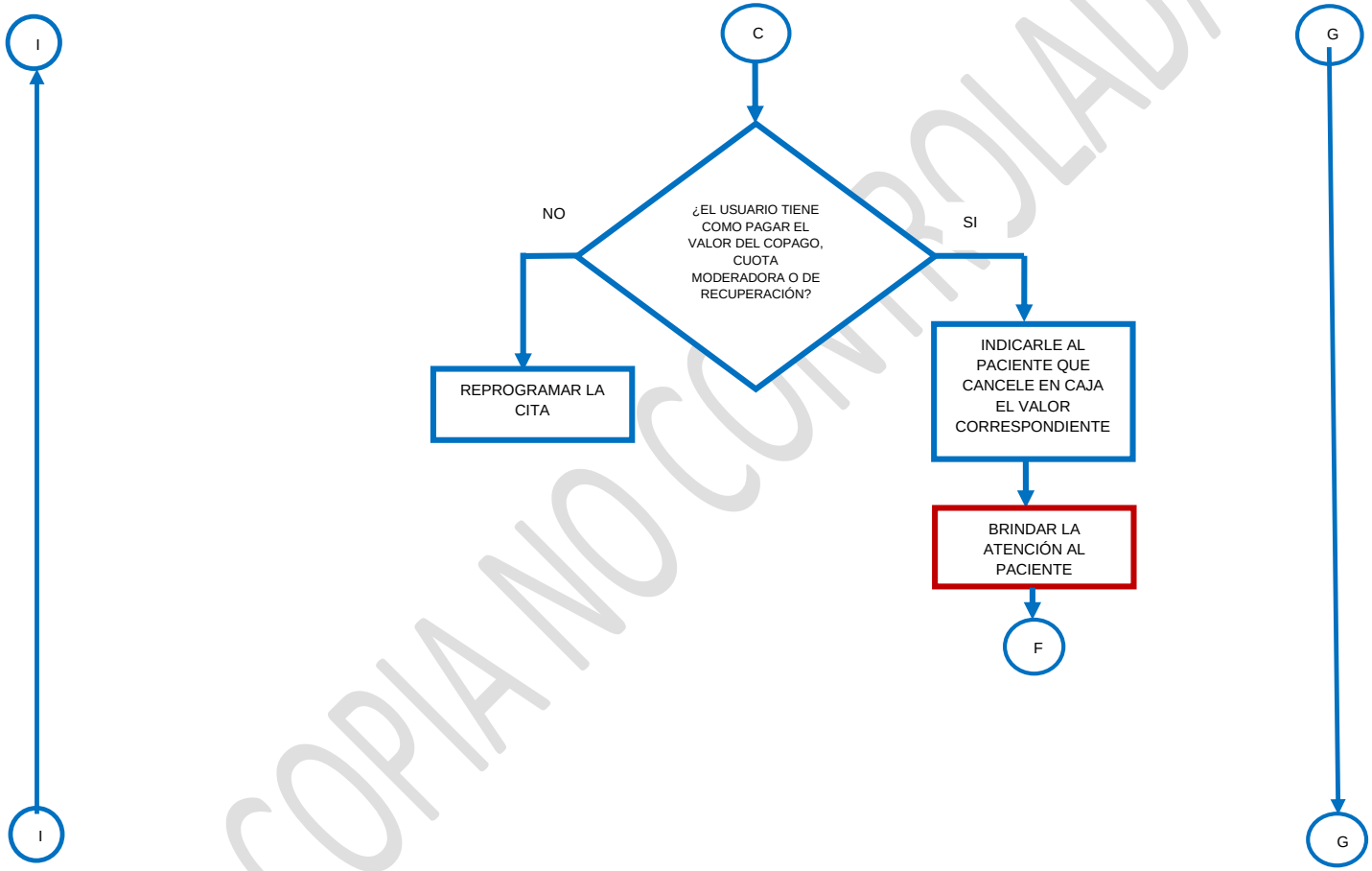
COPIA CONTROLADA

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS



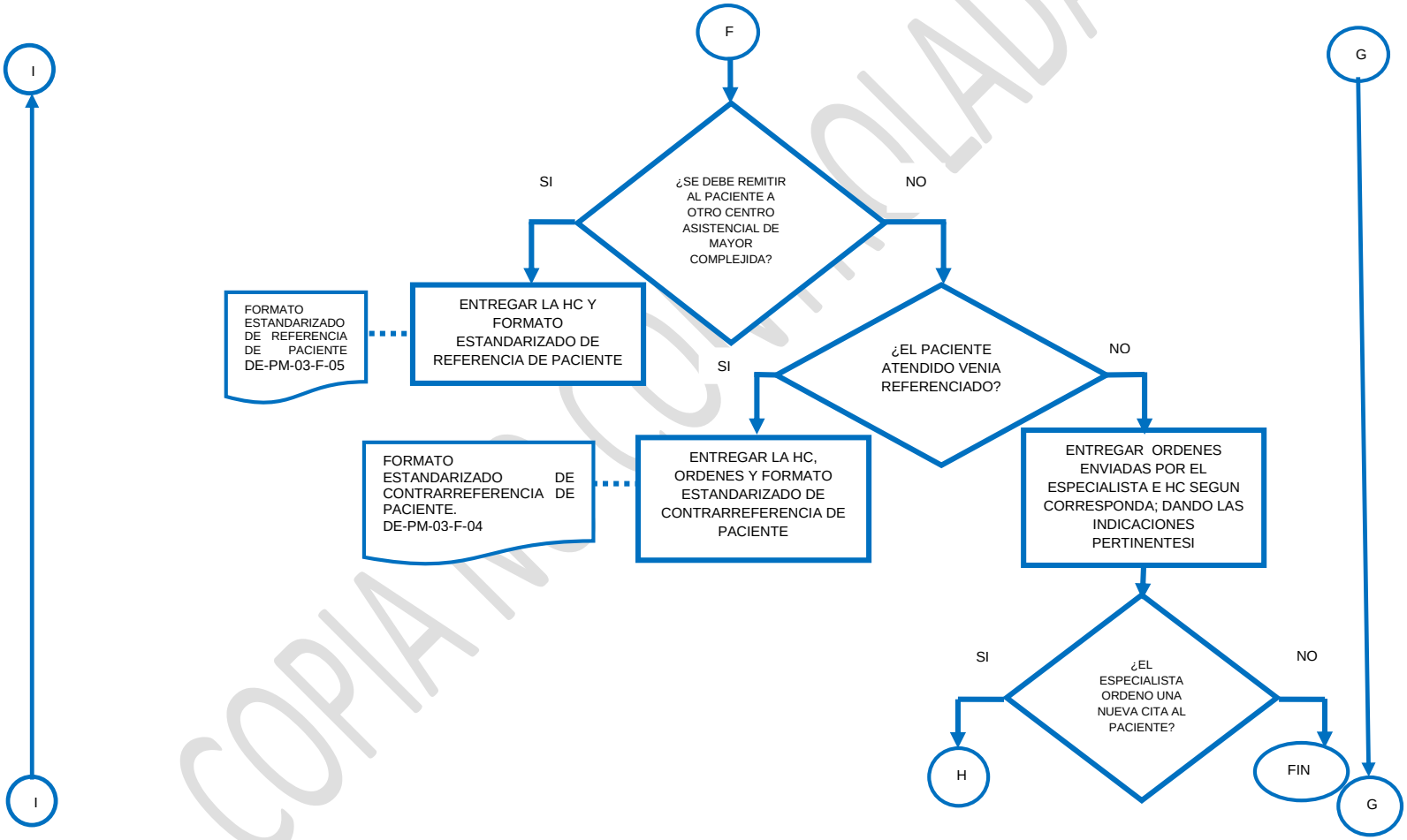
COPIA CONTROLADA

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS



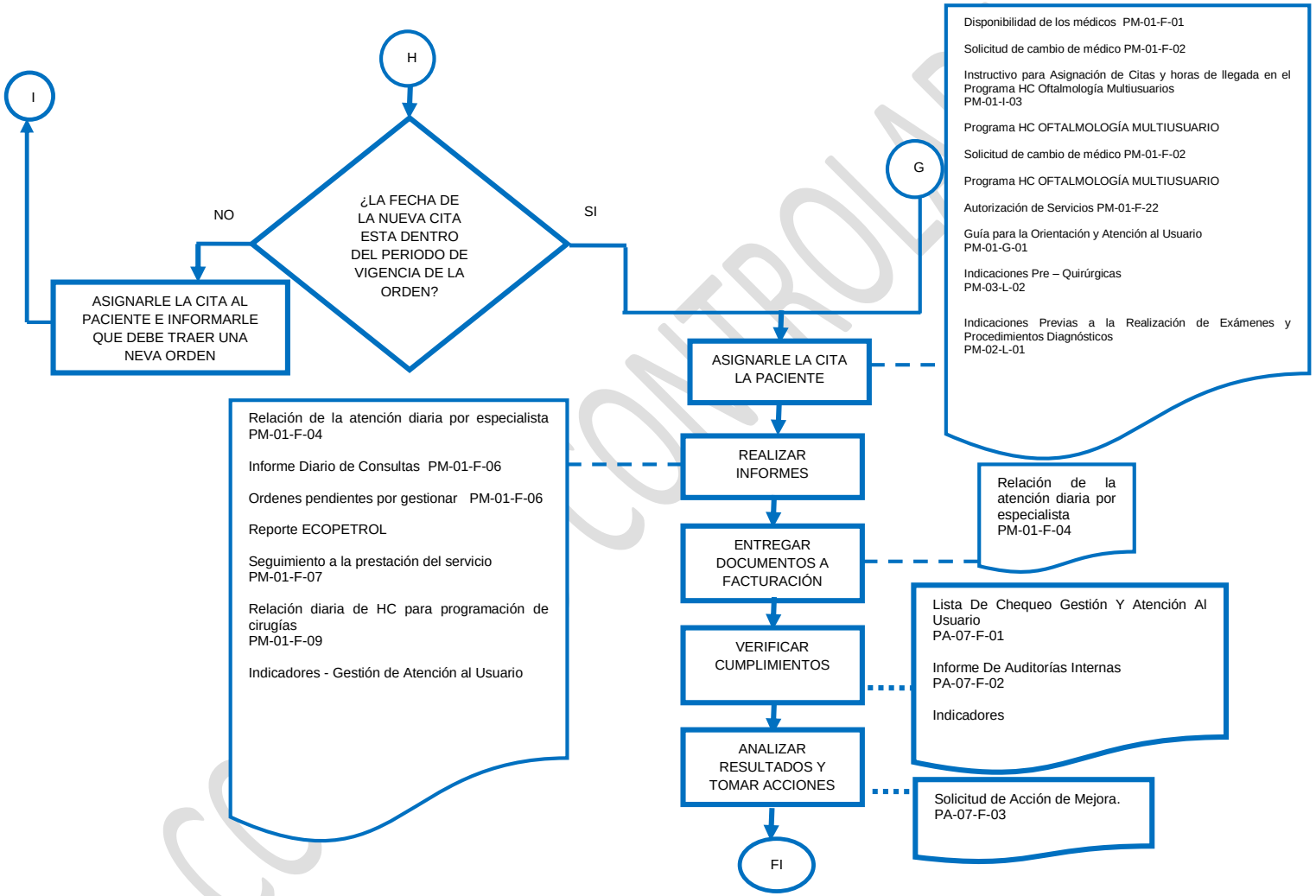
COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS



COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS



COPIA CONTROLADA

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
PM-01-F-01	Disponibilidad de médicos
PM-01-F-02	Solicitud de cambio de medico
PM-01-F-04	Relación de la atención diaria por especialista
PM-01-F-05	Informe diario de consulta
PM-01-F-06	Ordenes pendientes por gestionar
PM-01-F-07	Seguimiento a la prestación del servicio
PM-01-F-08	Certificación entidades
PM-01-F-09	Relación diaria de HC para programación de cirugías
PM-01-F-22	Autorización de Servicios
PM-01-G-01	Guía para la atención y orientación al usuario
PM-01-I-03	Instructivo asignación de citas y horas de llegada en el programa de historias clínicas
PM-01-I-04	Instructivo consulta de usuarios en la plataforma de las EPS
PM-01-L-01	Listado de documentos requeridos para la prestación del servicio en cirugía
PM-01-P-04	Procedimiento de Autorización de Servicios NO POS
DE-PM-01-F-01	Formato de registro de inconsistencia de datos del usuario
DE-PM-01-I-01	Instructivo - informe de posibles inconsistencias en la bases de datos
DE-PM-03-F-04	Formato estandarizado de contrarreferencia de paciente
DE-PM-03-F-05	Formato estandarizado de referencia de paciente
PA-03-F-04	Autorización para el Tratamiento de la Información Personal
PA-03-F-05	Certificación diligenciamiento de formulario de autorización para tratamiento de la información personal menores de edad.
PA-03-F-06	Poder Autorización Tratamiento de la Información Personal – Terceros.

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
PM-03-F-21	Evaluación Pre quirúrgica
PM-03-L-02	Indicaciones Pre – Quirúrgicas AR O AG
PM-03-L-05	Indicaciones Pre – Quirúrgicas AL
PM-02-L-01	Indicaciones Previas a la Realización de Exámenes y Procedimientos Diagnósticos
PA-07-F-01	Lista de chequeo Auditorías Internas
PA-07-F-02	Informe de auditorías internas
PA-07-F-03	Solicitud de acción de mejora

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
MAY_2016	1	Versión Original
JUL_2016	2	Se ajusta la actividad N° 5. “Si hay inconsistencia en la autorización de un servicio y aun así se da continuidad a la prestación del servicio, dichas órdenes que quedan pendientes por gestionar deben resolverse dentro de las siguientes 72 horas”.
NOV_2016	3	Se referencia un nuevo documento para validar los derechos de usuarios. PM-01-I-04 Instructivo Consulta de Usuarios en la Plataforma de las EPS. Se incluye en la actividad 4 “.Se debe registrar en las notas administrativas si al paciente ya se le hizo firmar la autorización para el tratamiento de datos personales”.
ENE_2017	4	Se ajusta la actividad 8 teniendo en cuenta lo definido en la Resolución 3823 de 2016 “*Por la cual se establece el mecanismo para el reporte de información de la atención en salud a víctimas de accidentes de tránsito, así como las condiciones para la realización de las auditorías por las atenciones en salud brindadas a víctimas de estos eventos”* “Aquellos pacientes víctimas de accidentes de tránsito atendidos en la institución, deben reportarse en el SIRAS (Sistema de Información de Reportes de Atenciones en Salud a Víctimas de Accidentes de Tránsito), dentro de las primeras 24 horas siguientes a la hora de atención; a través del linck https://www.siras.com.co/siras/NoAutenticado/Ips, con el usuario y contraseña asignado”.

COPIA NO CONTROLADA

PROCEDIMIENTO – ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
AGO_2017	4	Se ajusta la actividad 4, se incluye que previo a la apertura de la historia clínica se debe solicitar la autorización del tratamiento de la información a través del formato establecidos para tal fin. En la actividad 5, se omite, que al usuario se le debe informar que el día de su cita debe presentarse con 30 minutos de anticipación, ya que este tiempo se debe incluir en la hora confirmada al paciente para el cumplimiento de su cita y de esta manera evitar confusiones en los usuarios. Se incluye que las citas canceladas se deben registrar en el programa de historias clínicas, en el espacio establecido tal fin.
NOV_2017	5	Se incluye en la actividad 5 la entrega del volante de recomendaciones prequirúrgicas.
MAY_2018	6	Se incluye la entrega de recomendaciones previa a la realización de Exámenes y Procedimientos Diagnósticos, en la actividad 4, numeral 5. Se elimina de la actividad 5 la entrega del volante de recomendaciones prequirúrgicas. Se cambia el logo.
JUN_2018	7	En la actividad 2 se incluye: “En el caso que un paciente se comunique al contac center para solicitar programación de cirugía, se le debe indicar que debe radicar los documento en el segundo piso. Se incluye en la actividad 3, numeral 1, para asignación de citas: “Si el paciente no aparece activo en el FOSYGA, indicarle que debe ir a la entidad a la cual está afiliado para que le certifiquen que a la fecha de la cita está activo, y traerla el día que venga a cumplirla para poderle prestar el servicio. Se incluye en la actividad 3, numeral 1, para los pacientes que viene a cumplir una cita: 1. Validar si el paciente está activo en el FOSYGA, sino lo está, indicarle al paciente que se debe reprogramar la cita y dar indicaciones al paciente según corresponda.
FEB_2019	8	Se anexa en la actividad 2 “Para las entidades cuya contratación es bajo la modalidad PFGP, sólo se solicita la remisión”.

COPIA NO CONTROLADA