

	PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE AGENDAS Y CITAS	CODIGO: 1244-13.01
		VERSION: 00
		VIGENCIA: julio 2016
		PÁGINA: 1 de 6

1. OBJETIVO:

Asignar citas médicas, promoción y prevención, especializadas y de rehabilitación de manera oportuna, en los tiempos establecidos por la norma para mejorar la calidad de los servicios de la ESE y así lograr la satisfacción del usuario

2. ALCANCE:

Esta actividad inicia con la solicitud de un usuario para acceder a una consulta médica, especializada, promoción y prevención y de rehabilitación, terminando con la atención oportuna del paciente.

3. RESPONSABLE:

Coordinador de SIAU
Auxiliares de SIAU

4. DEFINICIONES:

Que es una cita médica:

Es pactar una entrevista médica entre el usuario y la institución prestadora de salud, con hora, lugar y fecha determinada, dentro los tiempos de oportunidad establecidas por ley (3 días), donde un profesional de la salud diagnosticara al paciente y solicita paraclínicos requeridos.

Atención especializada:

Aquella realizada por un médico especialista en alguna de las ramas de la medicina autorizada para su ejercicio en Colombia.

Atención especializada ambulatoria:

Es la atención que se le debe prestar a un usuario remitido por médico general o especialista a otra especialista desde el área de consulta externa dentro los días de oportunidad establecidos por en la circular 009 del 2012.

Nota: el hospital no cuenta con especialistas de manera permanente, sin embargo se realizan brigadas de salud de segundo nivel cada mes según la demanda de pacientes.

	PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE AGENDAS Y CITAS	CODIGO: 1244-13.01
		VERSION: 00
		VIGENCIA: julio 2016
		PÁGINA: 2 de 6

Atención especializada prioritaria:

Es la atención que se le debe prestar a un usuario remitido por médico general o especialista otra especialidad especificando su prioridad la cual se debe gestionar en 2 días hábiles según resolución 4331 de 2012.

Atención de rehabilitación:

Existen diferentes servicios con las que cuenta la institución los cuales que se enfocan en la rehabilitación de pacientes con diagnósticos definidos entre estas.

Psicología, terapia ocupacional, terapia física, terapia respiratoria.

Cliente: es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

Competitividad: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

Cultura Organizacional: es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.

Disposición: es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.

Empoderamiento: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.

Estándares: permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades.

Promoción y prevención:

	PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE AGENDAS Y CITAS	CODIGO: 1244-13.01
		VERSION: 00
		VIGENCIA: julio 2016
		PÁGINA: 3 de 6

Actividades que se realizan para proporcionar a las poblaciones los medios necesarios para mejorar la salud y ejercer un mayor control sobre la misma, mediante la intervención de los determinantes de la salud y la reducción de la inequidad.

Esto se desarrolla fundamentalmente a través de los siguientes campos: creación de ambientes favorables a la salud, fortalecimiento de la acción y participación comunitaria, desarrollo de actitudes personales saludables y la reorientación de los servicios de salud.

Contando con los programas requeridos según resolución 412 del 2000:

- Atención adulto joven
- Atención adulto mayor
- Atención a diabéticos e hipertensos
- Atención y orientación en planificación familiar
- Prevención de cáncer de cuello uterino
- Atención para la prevención oral
- Crecimiento y desarrollo del menor de edad
- Vacunación

5. CONDICIONES GENERALES:

La asignación de citas es una actividad que se realiza dentro del proceso del SIAU (sistema de información y atención al usuario) el cual permite al usuario acceder a una consulta médica general, especializada, de promoción y prevención, rehabilitación, laboratorio, imageneología procedimientos quirúrgicos programados además de obtener orientación e información veraz acerca de los procesos en salud, contribuyendo al cumplimiento del objetivo institucional el cual es prestar servicios con calidad además de mejorar la salud de la comunidad.

6. ACTIVIDADES:

6.1 NARRATIVO DE LA ACTIVIDAD:

6.2 NARRATIVO DE LA ACTIVIDAD:

No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicitud de cita por parte del usuario para acceder servicios de salud pertinentes.	Auxiliar del SIAU	Libro de registro



**PROCEDIMIENTO
ASIGNACION DE AGENDAS Y CITAS**

CODIGO: 1244-13.01

VERSION: 00

VIGENCIA: julio 2016

PÁGINA: 4 de 6

			citas
2	Asignación de cita Pactar hora, fecha y lugar de la atención del usuario en la institución.	Auxiliar del SIAU	Libro de registros
3	Facturación del servicio consulta médica o servicios de 1 nivel Para legalizar las cuentas a nivel interno.	Auxiliar del SIAU	sistema
4	Facturación de servicios de salud de segundo nivel Para legalizar cuentas a nivel interno.	Auxiliar del SIAU	sistemas
5	Atención medica solicitada atención oportuna de servicio solicitado.	Auxiliar del SIAU	Historia clínica
6	Cita de control clínico del paciente.	Auxiliar del SIAU	Carnet citas



PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE AGENDAS Y CITAS

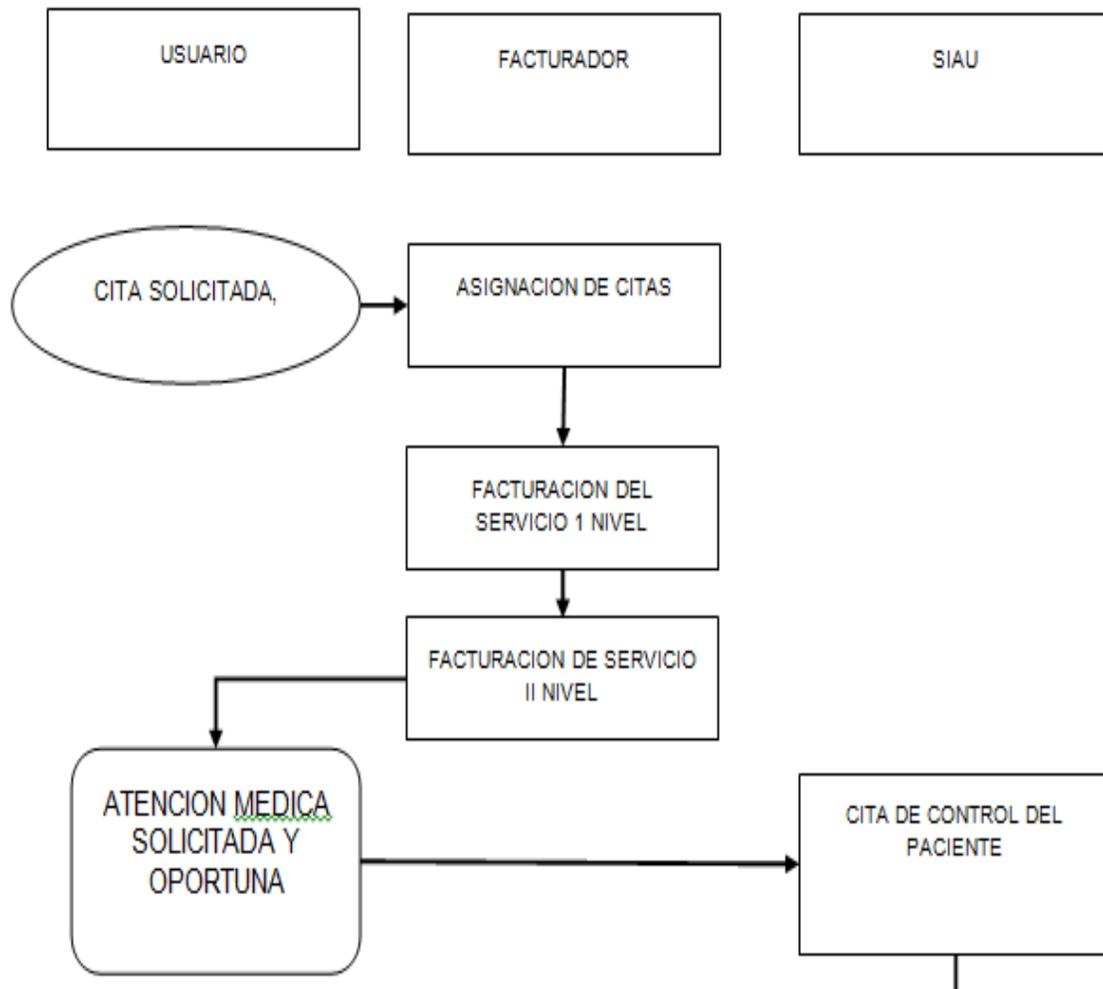
CODIGO: 1244-13.01

VERSION: 00

VIGENCIA: julio 2016

PÁGINA: 5 de 6

6.2. DIAGRAMA DE FLUJO:





**PROCEDIMIENTO
ASIGNACION DE AGENDAS Y CITAS**

CODIGO: 1244-13.01

VERSION: 00

VIGENCIA: julio 2016

PÁGINA: 6 de 6

7. NORMATIVIDAD APLICABLE:

- Circular 09 del 2012 del ministerio de salud y protección social.
- SGSSS.
- Ley 100/93

8. REGISTROS:

- Agendas asignadas
- Usuarios atendidos en tiempos oportunos
- Usuarios satisfechos.