	Procedimiento	Código	PR_01_AD-3
	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA REALIZACIÓN DE TOMOGRAFÍA, ECOGRAFÍA, RAYOS X Y PROCEDIMIENTOS DE RADIOLOGÍA INTERVENCIONISTA	Versión	5
		Página	1 de 12

1. OBJETIVO

Asignar la cita al usuario que requiere la realización de Tomografía, Ecografía, Rayos X o Procedimientos de radiología intervencionista, de manera eficaz y satisfactoria, de modo que facilite su ingreso a la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al servicio de Imágenes Diagnósticas de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

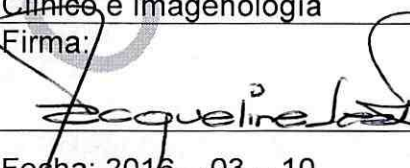
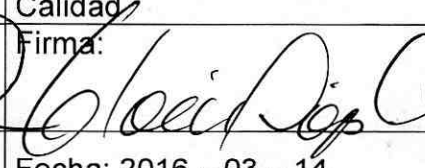
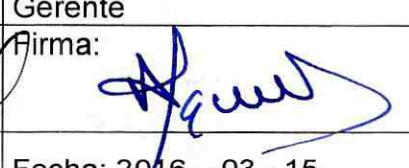
3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

Es responsable de la ejecución y mantenimiento de este procedimiento el Tecnólogo de Imágenes Diagnósticas y las Auxiliares Administrativas y de Facturación.

4. DEFINICIONES

Medio de Contraste: Sustancia capaz de hacer visible estructuras anatómicas que no son visibles en los RX simples.

Procedimientos de radiología intervencionista: Para efectos de este procedimiento, se refiere a aquellas intervenciones realizadas por el radiólogo y que son guiadas por ecografía o tomografía, tales como biopsias y drenajes.

Elaboró: Jaqueline Leal Rodríguez Coordinadora de Laboratorio Clínico e Imagenología	Revisó: Gloria López Agudelo Asesora de Planeación y Calidad	Aprobó: Henri Philippe Capmartin Salinas Gerente
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 2016 - 03 - 10	Fecha: 2016 - 03 - 14	Fecha: 2016 - 03 - 15

Procedimiento	Código	PR_01_AD-3
ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA REALIZACIÓN DE TOMOGRAFÍA, ECOGRAFÍA, RAYOS X Y PROCEDIMIENTOS DE RADIOLOGÍA INTERVENCIONISTA	Versión	5
	Página	2 de 12

5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Usuario que requiere la realización de tomografía, ecografía, rayos x o procedimientos de radiología intervencionista.	Usuario ambulatorio	<ul style="list-style-type: none"> - Cita para la realización del examen solicitada de manera telefónica, presencial o por correo electrónico, ya sea por parte del usuario, familia o una IPS. - Copia de la orden e historia clínica enviada por correo electrónico para la asignación de citas telefónicas.
	Servicios de Urgencias, Unidad de Cuidados Intensivos, Internación y Cirugía	"Orden de ayuda diagnóstica (F_01_AD-3)" completa y correctamente diligenciada, especificando claramente si el examen puede realizarse en el Servicio de Ayudas Diagnósticas o requiere de equipo portátil por las condiciones del usuario.

6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Asignación de cita a usuario ambulatorio	Saludar amablemente al usuario teniendo en cuenta lo establecido en el anexo "Protocolo de bienvenida al usuario en el servicio de Ayudas Diagnósticas".	Auxiliar administrativo o de facturación	
	Interrogar al usuario sobre el examen requerido.	Auxiliar administrativo o de facturación	
	Identificar el tipo de afiliación del usuario al SGSSS (usuario particular o autorizado por EPS /EPS-S, Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) o Administradora de Riesgos Laborales (ARL)) y proceder a informar la documentación y demás requisitos que debe tener en cuenta para el día de la cita. Usuario particular: - Documento de Identificación del	Auxiliar administrativo o de facturación	




ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	<p>usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orden de examen requerido. <p><u>Usuario autorizado por EPS y EPS-S:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Documento de identidad del usuario. - Autorización vigente de la Entidad Aseguradora para la realización del procedimiento, debidamente diligenciada con los datos correctos del usuario y del examen requerido, dirigida a la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí. - Anexo técnico 3, en caso de ser un usuario remitido por otra institución. <p><u>Usuario autorizado por SOAT:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Documento de identidad del usuario. - Croquis del accidente de tránsito expedido por la Secretaría de Tránsito correspondiente. - Certificado médico y Formulario Único del SOAT debidamente diligenciado. - Presentar corte de cuenta si fue atendido previamente en otra institución. - Si es conductor, anexar copia de la Licencia de Tránsito. <p><u>Usuario autorizado por ARL:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Documento de identidad del usuario. - Autorización de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) para la realización del procedimiento, debidamente diligenciada con los datos correctos del usuario y del examen requerido, dirigida a 		



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	<p>la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí.</p> <p>Revisar la agenda para verificar la disponibilidad de citas y proceder según el caso: Hay disponibilidad de cita: Asignar la cita al usuario según las necesidades del mismo, informar el día, mes y hora en que será atendido y la preparación que requiere para la realización del examen teniendo en cuenta el "Manual de preparaciones para estudios de imagenología (MN_01_AD-3)", verificar que el usuario haya comprendido la información suministrada y repetir si es necesario. Continuar con el procedimiento "<u>Admisión del usuario para la realización de Tomografía, Ecografía, Rayos X o Procedimientos de radiología intervencionista</u>". No disponibilidad de cita: Informar al usuario la no disponibilidad de citas, explicar las causas, diligenciar el formato "Registro causa de no asignación de cita (F_02_AD-3)" y despedirse amablemente.</p>	<p>Auxiliar administrativo o de facturación</p>	<p>Registro causa de no asignación de cita (F_02_AD-3)</p>
<p>Asignación de cita a usuario internado en el servicio de Urgencias, Unidad de Cuidados Intensivos, Internación o Cirugía</p>	<p>Recibir la "Orden de Ayudas Diagnósticas (F_01_AD-3)" y verificar su correcto diligenciamiento.</p> <p>Informar al Jefe de Enfermería del servicio en el cual se encuentra el usuario los requisitos para la realización del examen, verificar que haya comprendido la información suministrada y repetir si es necesario, realizando el registro correspondiente en el formato</p>	<p>Auxiliar administrativo, Auxiliar de enfermería o tecnólogo</p> <p>Auxiliar administrativo, Auxiliar de enfermería o tecnólogo</p>	<p>Seguimiento a recomendaciones a usuarios en ayudas diagnósticas (F_23_AD_2)</p>




ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	<p>“Seguimiento a recomendaciones a usuarios en ayudas diagnósticas (F_23_AD_2)”.</p> <p>Dichos requisitos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Historia clínica completa y debidamente diligenciada. – “Orden de Ayudas Diagnósticas (F_01_AD-3)” completa y claramente diligenciada. – Resultados de exámenes de acuerdo al tipo de ayuda diagnóstica solicitada. – Usuario con vena canalizada en antebrazo izquierdo, Jelco No.18. – Usuario trasladado al servicio de imaginología de manera puntual y con la preparación recomendada. – Usuario con problemas mentales o incapacidad para mantenerse quieto durante el periodo de tiempo que tarde el estudio (Este último incluye usuarios menores de 5 años), debe estar sedado previo al ingreso al área donde se realizará el estudio. – Usuario menor de edad, discapacitado o anciano, con acompañante. 		
	<p>Proceder de acuerdo al tipo de orden.</p> <p>Solicitud para la realización de Rayos X: Continuar con el procedimiento <u>“Atención del usuario para la realización de tomografía, ecografía, rayos x y procedimientos de radiología intervencionista”</u>.</p> <p>Solicitud para la realización de examen en el Servicio de Ayudas Diagnósticas (TAC y Ecografía): Asignar la cita e informar al Jefe de</p>	<p>Auxiliar administrativo, Auxiliar de enfermería o tecnólogo</p>	<p>Seguimiento a recomendaciones a usuarios en ayudas diagnósticas (F_23_AD_2)</p> <p>Entrega de medios de contraste (EX_F_08_AD-3)</p>

	Procedimiento	Código	PR_01_AD-3	
	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA REALIZACIÓN DE TOMOGRAFÍA, ECOGRAFÍA, RAYOS X Y PROCEDIMIENTOS DE RADIOLOGÍA INTERVENCIONISTA		Versión	5
			Página	6 de 12

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	<p>Enfermería del servicio en el cual se encuentra el usuario, la fecha (día, mes y hora) en la cual éste se puede trasladar al servicio, así como la preparación requerida conforme a lo establecido en el "Manual de preparaciones para estudios de imagenología (MN_01_AD-3)" y continuar con el procedimiento "<u>Admisión del usuario para la realización de Tomografía, Ecografía, Rayos X y Procedimientos de radiología intervencionista</u>".</p> <p>Solicitud de medio de contraste: Suministrar el medio de contraste al servicio que lo requiera, indicar al Jefe de Enfermería la preparación de este de acuerdo al "Manual de preparaciones para estudios de imagenología (MN_01_AD-3)" y diligenciar completamente el formato "Entrega de medios de contraste (EX F 08 AD-3)".</p>		

7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
<p>Usuario con cita correctamente asignada.</p>	<p>Usuario y su familia, Servicios asistenciales de la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario informado acerca de la preparación y satisfecho con la atención brindada por el personal administrativo. - Oportunidad en la asignación de cita para la toma del examen requerido. - Información clara, oportuna y veraz sobre los trámites del servicio requerido.

	Procedimiento	Código	PR_01_AD-3
	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA REALIZACIÓN DE TOMOGRAFÍA, ECOGRAFÍA, RAYOS X Y PROCEDIMIENTOS DE RADIOLOGÍA INTERVENCIONISTA	Versión	5
		Página	7 de 12


8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- El cumplimiento de los requisitos para la realización del examen son verificados en el momento del ingreso del usuario al servicio de imagenología.
- Las citas se pueden solicitar a través de los siguientes medios:
 - Teléfono: 448 22 24 extensiones 1141 – 1135.
 - Correo: ayudasdiagnostica.hsri@gmail.com
 - Taquilla de admisiones del servicio de imágenes.
- Cuando el usuario internado en uno de los servicios de la institución no pueda trasladarse al servicio de radiología por su estado de salud, se deberá trasladar el equipo portátil al servicio donde se encuentra ubicado el usuario que requiere el procedimiento.
- Los usuarios que requieren Rayos X no necesitan cita previa para la realización del examen.
- Cuando el usuario es llevado al servicio de Imagenología a una hora diferente a la asignada o sin la preparación recomendada, no se le realizará el estudio.
- En caso de presentarse una urgencia vital, la Institución debe permitir el acceso inmediato al usuario sin que medie autorización alguna ni cumplimiento de requisitos de documentación.
- Cada vez que se atienda a un usuario, se debe tener en cuenta la “Política de priorización en los servicios asistenciales” y el “Protocolo de bienvenida al usuario en el servicio de ayudas diagnósticas”.
- Los usuarios que requieran sedación se programarán con el acompañamiento de un médico entrenado en sedación, quién será el encargado de realizar la sedación y acompañar hasta la finalización del estudio o procedimiento y brindar la información y cuidados posteriores.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
MN_02_PE-3	Manual Buen Gobierno.
PR_02_AD-3	Admisión del usuario para la realización de tomografía, ecografía, rayos X o procedimientos de radiología intervencionistas.
MN_01_AD-3	Manual de preparaciones para estudios de imagenología.



	Procedimiento	Código	PR_01_AD-3	
	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA REALIZACIÓN DE TOMOGRAFÍA, ECOGRAFÍA, RAYOS X Y PROCEDIMIENTOS DE RADIOLOGÍA INTERVENCIONISTA		Versión	5
			Página	8 de 12


10. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2013 – 10 - 22	Necesidad de actualizar el contenido del procedimiento.	Adriana María González Gil (Coordinadora de Ayudas Diagnósticas)
2016 – 03 – 15	Actualización del procedimiento "Asignación de cita para la realización de tomografía, ecografía, rayos X, estudios especiales y procedimientos menores (PR_01_AD-3)", generando la versión 5.	Jaqueline Leal Rodríguez – Coordinadora de Laboratorio Clínico e Imagenología

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
Anexo 1	Protocolo de bienvenida del usuario en el servicio de Ayudas Diagnósticas.
F_01_AD-3	Orden de Ayudas Diagnósticas.
F_02_AD-3	Registro causa de no asignación de cita.
EX_F_08_AD-3	Entrega de medios de contraste.


COPIA

	Procedimiento	Código	PR_01_AD-3
	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA REALIZACIÓN DE TOMOGRAFÍA, ECOGRAFÍA, RAYOS X Y PROCEDIMIENTOS DE RADIOLOGÍA INTERVENCIONISTA	Versión	5
		Página	9 de 12


ANEXO 1

PROTOCOLO DE BIENVENIDA DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS

1. Saludar al usuario, familia y/o acompañantes, siempre mirándolos a los ojos y de una forma cortés. En todos los casos tratarlos con la educación y el respeto que merecen.
2. Presentarse al usuario, familia y/o acompañantes dando su nombre completo y el cargo que desempeña, ofreciendo además su colaboración y ayuda en el servicio.
3. Informarle que como usuario tiene derechos y deberes con la Institución, además que existe una Oficina de Atención al Usuario para que atienda sus requerimientos.
4. Verificar y llamar al usuario siempre por su nombre, para evitar confusiones y posibles eventos de seguridad.
5. Preguntar al usuario que medicamento viene tomando antes de ingresar al examen para verificar que no haya contraindicaciones.
6. Preguntar al usuario si sufre de alguna alergia (medicamentos, entre otros)
7. Repasar con el usuario las instrucciones dadas previamente a la toma del examen para verificar el cumplimiento de éstas.
8. Entregar al usuario si es el caso, los implementos necesarios para la realización del examen.
9. Verificar la comprensión de las explicaciones recibidas y motivarlo a que exprese sus inquietudes con respecto a la realización del examen.
10. Preguntar siempre las inquietudes y dudas, en caso de no poder resolverlas, direccionarla a la persona indicada garantizando que estas sean resueltas.
11. Informar al usuario que puede comunicarnos sus expresiones a través de los buzones de sugerencias, internet y Oficina de Atención al Usuario y explicar amable y detalladamente el mecanismo de utilización, de llegar a requerir uno específico, asegurándose de que haya entendido la información suministrada.
12. Preservar la intimidad de los usuarios en aquellas situaciones en que se vea afectada.
13. Tomar las medidas oportunas para garantizar la seguridad de los usuarios.
14. En caso de dar indicaciones escritas, refuércelas verbalmente, garantice que entendió lo explicado.
15. Informar al usuario, familia y/o acompañantes que no deben hablar duro en el servicio, toda vez que interfiere con la tranquilidad de otros usuarios.
16. Informar al acompañante su función durante el examen y donde debe esperar si es el caso.

	Procedimiento	Código	PR_01_AD-3
	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA REALIZACIÓN DE TOMOGRAFÍA, ECOGRAFÍA, RAYOS X Y PROCEDIMIENTOS DE RADIOLOGÍA INTERVENCIONISTA	Versión	5
		Página	10 de 12

ANEXO 2

	Formato	Código	F_01_AD-3
	ORDEN DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS	Versión	2
		Vigencia	2013 - 08 - 16

Nombres completos del usuario			
No. Historia Clínica		Edad	Teléfono
Servicio		Sala	Cama

EXAMEN SOLICITADO	
DIAGNÓSTICO PROBABLE	
OBSERVACIÓN	

Nombre del solicitante		Día		Mes		Año	
-------------------------------	--	------------	--	------------	--	------------	--

COPIA

CONTRALADIA

✍



HOSPITAL San Rafael de Itagüí E.S.E.	Procedimiento	Código	PR_01_AD-3
	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA REALIZACIÓN DE TOMOGRAFÍA, ECOGRAFÍA, RAYOS X Y PROCEDIMIENTOS DE RADIOLOGÍA INTERVENCIÓNISTA	Versión	5
		Página	11 de 12

ANEXO 3

	Formato	Código	F_02_AD-3
REGISTRO CAUSA DE NO ASIGNACION DE CITA		Versión	2
		Vigencia	2013-08-16

FECHA (DD/MM/AA)	NOMBRE DEL USUARIO	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	SERVICIO/ ESTUDIO	ENTIDAD ASEGURADORA	CAUSA

COPIA CONTROLADA

	Procedimiento	Código	PR_01_AD-3
	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA REALIZACIÓN DE TOMOGRAFÍA, ECOGRAFÍA, RAYOS X Y PROCEDIMIENTOS DE RADIOLOGÍA INTERVENCIONISTA	Versión	5
		Página	12 de 12

ANEXO 4

	Formato		Código	EX_F_08_AD-3					
	ENTREGA DE MEDIOS DE CONTRASTE		Versión	1					
			Vigencia	2016 - 03 - 15					
NOMBRE DEL PACIENTE	DOCUMENTO	SERVICIO	UBICACIÓN	ENTREGA					NOMBRE LEGIBLE DE QUIEN RECIBE
				FECHA	HORA	CANTIDAD ORAL (C)	PESO PACIENTE (KG)	CANTIDAD VENOSO (mL)	

Este formato fue adoptado de Prodiagnóstico S.A. IPS, código PM-RMD-32, versión 3.

COPIA CONTROLADA

