



## 1. OBJETIVO

Asignar las citas médicas de manera oportuna y suministrando un trato digno y respetuoso al usuario y su familia, en el marco de la normatividad vigente.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al servicio de Consulta Externa beneficiando al usuario y su familia.

## 3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

Es responsable de la implementación y mantenimiento de este procedimiento el Coordinador de consulta externa, Call center y auxiliares administrativos.


## 4. DEFINICIONES.

**Call Center:** Centros de atención de llamadas, operadas por una compañía proveedora de servicios encargada de administrar y proveer soporte (operador independiente).

**EAPB:** Las Entidades Promotoras de Salud del Régimen Contributivo y Subsidiado, Empresas Solidarias de Salud, las Asociaciones Mutuales en sus actividades de Salud, las Entidades Promotoras de Salud Indígenas, las Cajas de Compensación Familiar en sus actividades de salud, las Entidades que administren planes adicionales de salud, las entidades obligadas a compensar, las entidades adaptadas de Salud, las entidades pertenecientes al régimen de excepción de salud y las universidades en sus actividades de salud.

**Anexo Técnico 3 (Resolución 3047 de 2008):** Formato que tiene por objeto estandarizar la información que deben enviar los prestadores de servicios de salud a las entidades responsables del pago para solicitar autorización de servicios si en el acuerdo de voluntades

Elaboró: Adriana María González Gil Coordinadora Consulta Externa.	Revisó: Dora E. Rodríguez Agudelo Profesional Calidad	Aprobó: Carlos Fredy Carmona Ramírez Gerente
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 2019 - 07 - 23	Fecha: 2019 - 07 - 23	Fecha: 2019 - 07 - 24

	Procedimiento	Código	PR_01_CE-1
	ASIGNACIÓN DE CITAS PARA CONSULTA EXTERNA	Versión	11
		Página	2 de 8

se tiene establecido como requisito la autorización. Documento donde se registran las condiciones clínicas del usuario y el servicio que se solicita.

**Verificación de afiliación:** Son las suministradas por el sistema, donde se encuentran registrados los usuarios de los diferentes regímenes (DSSA, FOSYGA).

**Remisión:** Procedimiento por el cual se transfiere la atención en salud de un usuario, a otro profesional o institución, con la consiguiente transferencia de responsabilidad sobre el cuidado del mismo.

**Cuota Moderadora:** Es el aporte en dinero que hace el usuario al utilizar un servicio, en el que su intensidad de uso está relacionada en gran parte con su decisión voluntaria, , cuya finalidad es regular la utilización y estimular el buen uso del servicio, promover en el usuario el seguimiento de las actividades, intervenciones y procedimientos descritos en las guías de atención que lo conduzcan a mantenerse en condiciones saludable, a recuperar efectivamente su salud y a disminuir o minimizar sus consecuencias.

**COPAGO:** Es el aporte en dinero que hace el usuario al utilizar un servicio equivalente a una parte de su valor total, y cuya finalidad es contribuir a la financiación del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Se aplica a los beneficiarios de las personas que están afiliadas en calidad de cotizantes.

**Usuario particular:** Es aquel que solicita la prestación de servicios de salud asumiendo el 100% del costo.

## 5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Usuario que requiere atención por Consulta Externa	Empresas Responsables de pago (EAPB)	- Autorización en medio físico o electrónico de la Entidad Responsable del Pago, para la atención del usuario en el servicio de Consulta Externa.
	IPS	- Solicitud respaldada con el documento de identidad del usuario, anexo técnico 3 y autorización de la respectiva Entidad Responsable de Pago.
	Usuario y/o su familia	- Solicitud de la cita telefónica personalmente o por medio electrónico.
	Consulta Externa	- Usuario con resultado de examen alterado que requiere revisión médica. - Autorización de la Entidad Responsable del Pago para usuarios que lo requieran según legislación vigente.




## 6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Asignación de día para apertura de agenda	La apertura de agenda se hará la última semana de cada mes, para el mes siguiente, en la medida que cada especialista pase su disponibilidad.	Coordinador de Consulta Externa	Software.
	Determinar mensualmente la disponibilidad de los especialistas y la capacidad instalada.		
	Notificar de manera mensual a la subgerencia de servicios de salud los cambios en las agendas de los especialistas si es del caso (cancelaciones, novedades de apertura, cambios y otros)		
	Asignar el personal de apoyo para la apertura mensual de agenda: Auxiliares administrativos, personal de vigilancia y aseo.		
Asignación de la cita médica especializada	<b>Identificar el medio por el cual se solicita la cita:</b> <b>Presencial:</b> El usuario debe tomar un turno del dispensador. Será llamado por el auxiliar de callcenter quien debe recibir al usuario, saludarlo amablemente y solicitarle los documentos requeridos para la asignación de la cita, verificar que la especialidad autorizada se encuentre en el portafolio de servicios de la institución. Ingresar al usuario en la plantilla de turnos e indicarle que será llamado para la atención. Identificar según el Decreto ley 019 de 2012 los usuarios que requieren atención preferencial marcarlos en la plantilla de turnos con un color diferente para su identificación y atención preferencial Ingresar a la oficina de Asignación de citas de acuerdo al turno.	Auxiliar Administrativo	
	<b>Telefónicamente:</b> Iniciar según Protocolo para operadoras de Call Center y Conmutador (PT_01_MC-3), verificar al usuario en el software de asignación de		

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	<p>citas, en caso de que el usuario se encuentre con alerta de mora se le separa la cita y se le direcciona al área de cartera para que defina su situación y poder asignar la cita</p> <p>En caso de no tener alertas se continuará con el proceso de asignación.</p>		
	<p><b>Por correo electrónico:</b> Enviar por correo electrónico la solicitud para acceder a la cita médica especializada, por parte del usuario.</p>	<p>Auxiliar administrativo citas médicas</p>	<p><a href="mailto:solicitudcitas@hsanrafael.org">solicitudcitas@hsanrafael.org</a></p>
	<p>Verificar que el servicio solicitado por el usuario, este contenido en el portafolio de servicios, que exista disponibilidad en las agendas, y que el asegurador tenga relación contractual con el Hospital, en caso de ser requerido.</p>	<p>Usuario / Auxiliar de Información</p>	
	<p><b>Usuario Presencial:</b> Informar la disponibilidad de especialista y la agenda. En caso de no contar con agenda para el especialista solicitado y el usuario rechace su asignación con otro especialista, remitirse al "Instructivo Demanda Insatisfecha (IN_01_CE-1)" y diligenciar el formato de Demanda Insatisfecha, informando al usuario que en la apertura de la próxima agenda con dicho especialista se priorizará la atención con población en condición de discapacidad, niños, adulto mayor, mujeres embarazadas, y patologías graves, con el fin de garantizar la continuidad en la atención.</p> <p>Si el usuario acepta cita o cambio de especialista, registrar los datos del usuario en el archivo de Demanda Insatisfecha disponible en medio magnético.</p> <p>Generar la reserva de la cita en el aplicativo para asignación de cita e</p>	<p>Auxiliar administrativa de asignación de citas</p>	<p>Demanda Insatisfecha (Medio magnético) (F_01_CE-1)</p>



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	<p>imprimirla.</p> <p>Informar el valor de la Cuota Moderadora que debe cancelar al momento de asistir a la consulta, si aplica.</p> <p>Entregar reporte de cita médica generada por el Software Dinámica con requisitos para la atención: día de cita, especialista, hora, ubicación, documentación requerida y condiciones previas para la atención.</p>		
	<p><b>Usuario vía telefónica:</b> Consultar con el usuario a que seguridad social se encuentra afiliado y verificar en base de datos y/o Fosyga el estado de afiliación. Solicitar número de autorización y registrarlo en la reserva de la cita.</p> <p>Indagar si es consulta por primera vez. En caso afirmativo se asignará la cita con el profesional que esté disponible por agenda.</p> <p>Si es una consulta de revisión o el paciente ya ha sido atendido en la institución, se le asignará cita con el profesional que lo haya tratado.</p> <p>En caso que no se pueda asignar la cita con el especialista solicitado y el usuario rechace el servicio, remitirse al "Instructivo Demanda Insatisfecha (IN_01_CE-1)" y diligenciar el formato Demanda Insatisfecha, informando al usuario que en la apertura de la próxima agenda con dicho especialista se priorizará la atención con población en condición de discapacidad, niños, adulto mayor, mujeres embarazadas, y patologías graves, con el fin de garantizar la continuidad en la atención.</p> <p>Si el usuario acepta cita o cambio de especialista. Y registrar los datos del usuario en el archivo de Demanda</p>	<p>Auxiliar administrativa de asignación de citas</p>	<p>Demanda Insatisfecha (Medio magnético) (F_01_CE-1)</p>

	Procedimiento	Código	PR_01_CE-1
	<b>ASIGNACIÓN DE CITAS PARA CONSULTA EXTERNA</b>	Versión	11
		Página	6 de 8

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	Insatisfecha disponible en medio magnético. Informar el valor de la Cuota Moderadora que debe cancelar al momento de asistir a la consulta.		

## 7.SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usuario con cita oportunamente asignada.</li> <li>▪ Usuario registrado en el sistema.</li> <li>▪ Usuario informado sobre los trámites a realizar el día de la cita.</li> </ul>	Servicio de Consulta Externa Call Center Usuario y su familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agendas actualizadas con médicos y disponibilidad de citas.</li> <li>▪ Ubicación del usuario por sede, día de la cita, especialidad y consultorio, informando la hora de llegada al hospital para la cita, así como el valor de la cuota moderadora y/o Cuota de Recuperación.</li> </ul>

## 8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- Se debe brindar un servicio con calidad desde el momento del ingreso del usuario a la institución.
- Hacer el interrogatorio de ingreso en el espacio asignado para tal fin, garantizando la confidencialidad.
- Escuche con atención las dudas e inquietudes presentadas por el usuario y/o su familia, aclare en lenguaje sencillo respetando sus opiniones, creencias y costumbres, asegúrese que haya entendido y repita si es necesario.
- El cliente interno está en la obligación de informar al usuario los canales existentes en la institución para que expresen sus reclamos, sugerencias y felicitaciones y explicar la importancia que tienen sus opiniones para el mejoramiento continuo de los servicios.
- En caso de ser información administrativa o asistencial, se orientará al usuario o acompañante a Admisiones o Facturación y Atención al Usuario, según sea el caso.




- Diligenciar completamente la información requerida por el software para la asignación de citas.
- Diligenciar el formato Demanda Insatisfecha en medio magnético, en caso de presentarse una falla en el sistema, dejar la información de forma escrita.
- El Manual de Buen Gobierno es un documento que tiene por objetivo, compilar todas las políticas adoptadas en la Entidad, entre las cuales se encuentra la "Política de priorización en los servicios asistenciales".

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
MN_02_PE-3	Manual de Buen Gobierno.
PT_01_MC-1	Protocolo Respuesta Telefónica.

## 7. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2007-05-05	Elaboración del Procedimiento	Natasha Molina Coordinadora de Consulta Externa
2009-06-13	Actualización del Procedimiento	Carolina Montoya Coordinadora de Consulta Externa
2010-06-23	Inclusión de Puntos Control	Carolina Montoya Coordinadora de Consulta Externa
2010-10-25	Actualización del Procedimiento	Carolina Montoya Coordinadora de Consulta Externa
2012-08-29	Actualización del Procedimiento	Carolina Montoya Coordinadora de Consulta Externa
2015-03-11	Necesidad de modificar el contenido del procedimiento.	Martin Mora (Coordinador Consulta Externa)

	Procedimiento	Código	PR_01_CE-1
	<b>ASIGNACIÓN DE CITAS PARA CONSULTA EXTERNA</b>	Versión	11
		Página	8 de 8

2016-08-29	Eliminación del formato de demanda insatisfecha para llevar el registro en medio magnético.	Adriana María González Gil – Coordinadora de Consulta Externa.
2017-09-27	Actualización del Procedimiento	Adriana María González Gil – Coordinadora de Consulta Externa
2018-04-05	Actualización del Procedimiento	Adriana María González Gil – Coordinadora de Consulta Externa
2019-04-12	Actualización del Procedimiento	Adriana María González Gil – Coordinadora de Consulta Externa
2019-04-12	Se ajusta la expresión para el direccionamiento del usuario al área de cartera para que le defina su situación y poder asignarle la cita en el caso que el usuario se encuentre con alerta de mora.	Adriana María González Gil – Coordinadora de Consulta Externa

## 8. ANEXOS

No aplica.