

	Procedimiento	Código	PR_02_CE-1
	<b>ADMISIÓN DEL USUARIO AL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA</b>	Versión	7
		Página	1 de 5

## 1. OBJETIVO

Establecer las acciones necesarias para asegurar el acceso y la admisión del usuario para la atención de forma adecuada y oportuna.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el área de Consulta Externa.

## 3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

Son responsables de su implementación y cumplimiento el Coordinador de Consulta externa y los Auxiliares administrativos.

## 4. DEFINICIONES

- **Estándares de Oportunidad:** Son los tiempos máximos de espera que la institución se compromete a brindar a sus usuarios para la atención por consulta externa. Este tiempo se cuenta entre el día de solicitud del servicio y la fecha de la cita o entre la fecha de llegada de las órdenes autorizadas y la fecha de la cita.
- **Base de Datos de Aseguramiento:** Son las suministradas por el sistema, donde se encuentran registrados los usuarios por lo Municipio, los aseguradores y condición social de los pacientes.
- **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:** Son los aportes en dinero que tienen por objeto regular la utilización del servicio de salud y estimular su buen uso, promoviendo en los afiliados

Elaboró: Adriana María González G. Coordinador Consulta Externa.	Revisó: Diva Amparo Castaño V. Profesional de Planeación.	Aprobó: Carlos Fredy Carmona R. Gerente.
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 2018 - 04 - 04	Fecha: 2018 - 04 - 06	Fecha: 2018 - 04 - 20





la inscripción en los programas de atención integral desarrollados por las EPS. Esta cuota debe ser pagada por los cotizantes y beneficiario

- **COPAGO:** Son aportes en dinero que corresponden a una parte del valor del servicio demandado y tienen como finalidad ayudar a financiar el sistema de salud. El copago solo debe ser pagado por los beneficiarios.

## 5. ENTRADAS

INSUMOS		PROVEEDORES	CONDICIONES
Usuario con cita oportunamente asignada.		Servicio de Consulta Externa Call Center	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 COPAGO.

## 6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Recepción del usuario	Recibir amablemente al usuario y solicitar los siguientes documentos en original y copia: Formato Anexo técnico 3 "Solicitud de Autorización de Servicios de Salud" diligenciado correctamente. Autorización de la EPS (Si es el caso), documento de identidad (cédula de ciudadanía, registro civil, tarjeta de identidad), carta de vinculado, carta de no EPS-S, SOAT.	Auxiliar de facturación.	





**ADMISIÓN DEL USUARIO AL  
SERVICIO DE CONSULTA  
EXTERNA**

<b>Elaboración de RIPS</b>	Ingresar completamente los datos del usuario en el sistema, verificar en base de datos e imprime la preadmisión y RIPS	Auxiliar administrativa de facturación	
<b>Grabar cargos</b>	<b>Si es revisión:</b> solamente diligenciar el RIPS	Auxiliar de facturación	
	<b>Si es consulta:</b> Grabar el cargo, facturar y enviar al usuario a la caja para la cancelación de la cuota moderadora o de recuperación. En caso de ser particular, registrar el pago del 100% de la consulta, siempre brindándole al usuario una información clara.		
	<b>Si es una atención para programación de cirugía:</b> Grabar el cargo, pero no facturar.		
	<b>Atención SOAT:</b> Revisar los topes del SOAT, se diligencia el RIPS pero no se factura. Se remite al consultorio para ser atendido por el profesional médico.		
	<b>Curaciones:</b> Revisar que tenga autorización de la EPS. Si es un usuario del SOAT, debe tener remisión del especialista y no haber agotado el tope.		
<b>Orientar al usuario al consultorio</b>	Luego de que el usuario cancela la Cuota Moderadora, entregarle	Auxiliar de facturación.	

 <b>E.S.E. HOSPITAL</b> <b>San Rafael</b> DE ITAGÜÍ	Procedimiento	Código	PR_02_CE-1	
	<b>ADMISIÓN DEL USUARIO AL          SERVICIO DE CONSULTA          EXTERNA</b>		Versión	6
			Página	4 de 5

	el RIPS e informarle amablemente, que debe dirigirse a la sala de espera de cada consultorio para ser llamado por el médico.		
--	--	--	--

## 7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Usuario admitido en el sistema.  RIPS completa y correctamente diligenciado.	Servicio de Consulta Externa Usuario y su familia	Formato Anexo técnico 3 "Solicitud de Autorización de Servicios de Salud" diligenciado correctamente.  Autorización de la EPS (Si es el caso), documento de identidad (cédula de ciudadanía, registro civil, tarjeta de identidad), carta de vinculado, carta de no EPS-S, SOAT.

## 8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES (\*)

- Durante el proceso de atención mantenga contacto visual con el usuario, mírelo a los ojos mientras le habla.
- Las normas de ergonomía e higiene postural deben ser tenidas en cuenta por todo el personal del área para favorecer su salud ocupacional.
- El personal debe conocer los procesos y procedimientos de la institución para orientar adecuadamente al usuario.

## 9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (\*)

"No Aplica"





E.S.E. HOSPITAL  
**San Rafael**  
DE ITAGÜÍ

Procedimiento

Código

PR\_02\_CE-1

**ADMISIÓN DEL USUARIO AL  
SERVICIO DE CONSULTA  
EXTERNA**

Versión

6

Página

5 de 5

## 10. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2007-05-05	Elaboración del Procedimiento	Rubén Darío Cuervo Subgerente de Servicios de Salud
2009-06-13	Actualización del Procedimiento	Andrés Felipe Jiménez Subgerente de Servicios de Salud
2010-06-23	Inclusión de Puntos Control	Patricia Vásquez Subgerente de Servicios de Salud
2010-10-25	Actualización del Procedimiento	Omar Ramiro Ochoa Subgerente de Servicios de Salud
2015-03-30	Actualización del Procedimiento	Martin Alonso Mora Rendón Coordinador Consulta Externa.
2018-04-20	Actualización del Procedimiento	Adriana María González G. Coordinador Consulta Externa.

## 11. ANEXOS

"No Aplica"