	Procedimiento	Código	PR_03_CE-1
	<b>ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA.</b>	Versión	7
		Página	1 de 8

## 1. OBJETIVO

Prestar un servicio integral al usuario en el servicio de consulta externa, en condiciones de oportunidad, puntualidad, seguridad y pertinencia, y que al mismo tiempo supere las expectativas del usuario y su familia

## 2. ALCANCE

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

## 3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

Es responsable de la implementación y mantenimiento de este procedimiento el coordinador del servicio de consulta externa.

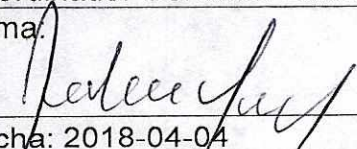
## 4. DEFINICIONES

**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 se tiene establecido como requisito la autorización.

**Asistencia:** Conjunto de actividades médicas prestadas al usuario y su familia, desde el momento en que éstos ingresan al área de atención hasta que se inician las acciones de egreso.

**Atención Ambulatoria:** Conjunto de actividades que se realizan al usuario en una determinada área, sin que se requiera hospitalización para la prestación del servicio.

**Contrarreferencia:** Es la respuesta que las unidades prestatarias de servicios de salud receptoras de la referencia dan al organismo o a la unidad familiar. La respuesta puede ser la

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: 2018-04-09





contra remisión del usuario con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención recibida por el usuario en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

**Egreso por Consulta Externa:** Conjunto de actividades asistenciales y administrativas que se realizan al usuario luego de haber recibido asistencia por parte del equipo de salud en el servicio de Consulta Externa.

**Guías de Manejo:** Material de Consulta que sirve al equipo de salud como base para planear la atención del usuario con miras a una atención pertinente y segura.

**Ingreso:** Conjunto de actividades administrativas que se realizan respecto a la atención del usuario, desde el momento en que éste solicita la atención hasta que se inicia la misma por el equipo de salud en Consulta Externa.

**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 directa de su manejo.

**Usuario de tutelas:** Es aquel que solicita la prestación del servicio, a través de una orden judicial o acción de cumplimiento.

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

## 5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Usuario ingresado para Consulta Médica Especializada.	Usuario y/o su familia	Cita asignada telefónica, personalmente o por correo electrónico.
	Empresas Responsables de pago (ERP). IPS	Autorización de la ERP para la atención del usuario en el servicio de Consulta Externa.



## 6. CONTENIDO


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
<b>Apertura de historias clínicas</b>	Llevar a cabo apertura de la Historia Clínica de cada usuario en el Software institucional	Médico Especialista Nutricionista Psicólogo	Software institucional.
<b>Llamado al usuario</b>	Llamar personalmente al usuario por su nombre desde la puerta del consultorio, teniendo en cuenta la agenda de usuarios a atender, respetando su turno y garantizándole puntualidad a éste y a su familia.	Médico	
	<b>Nota:</b> Si pasados 5 minutos del primer llamado el usuario no se presenta al consultorio, se continuará con la agenda programada (ver Instructivo "Seguimiento al ausentismo y a la cancelación de citas para usuarios en consulta externa" (IN_02_CE-1)	Auxiliar Enfermería	Formato seguimiento al ausentismo. (F_03_CE-1)
<b>Presentación</b>	Identificarse con Nombre completo y especialidad.	Médico.	
<b>Solicitud de Documentación</b>	Si aplica solicitar al usuario orden de remisión, anexo 3 y demás documentación pertinente, incluyendo los resultados de ayudas diagnósticas requeridas para la realización de	Médico.	anexo 3 (F_29_SI-5)





ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	procedimientos o definición de tratamiento.		
<b>Inicio de la atención</b>	Interrogar al usuario acerca de su estado de salud y el motivo de la consulta, diligenciar la historia clínica electrónica. <b>Nota:</b> En caso de caída del sistema utilizar el formato "Evolución Médica (F_01_SI-5)	Médico	
	Solicitar al usuario desplazarse al sitio destinado para el examen dentro del consultorio, utilizando las cortinas para brindarle privacidad y seguridad		Software de historia clínica. Evolución Médica (F_01_SI-5) Guías de manejo clínico.
	Evaluar integralmente al usuario, identificar, disminuir o corregir los factores de riesgo de acuerdo con el Mapa de Riesgos Institucional y realizar la atención clínica acogiéndose a las Guías de manejo clínico definidas por la institución.		
<b>Definición del diagnóstico y conducta médica</b>	Realizar impresión diagnóstica y definir conducta médica basada en las Guías de Atención; según el análisis de la anamnesis y los hallazgos encontrados en el	Médico	Software de historia clínica. Evolución médica F_01_SI-5.



	Procedimiento	Código	PR_03_CE-1
	<b>ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA.</b>	Versión	7
		Página	5 de 8

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	examen físico y registrarlo en la Historia clínica electrónica.  En caso de caída del sistema utilizar el formato "Evolución Médica (F_01_SI-5)		

## 7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Usuario valorado por Médico Especialista.	Usuario y su Familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario atendido en forma oportuna, puntual, pertinente y segura.</li> </ul>

## 8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES (\*)

- Si durante la evaluación del usuario se observan Contusiones, Hematomas, Laceraciones, temor del usuario a una persona en particular, Cambios repentinos y bruscos en la conducta o el usuario está asustadizo o temeroso, sospeche maltrato o abuso y en este caso proceder según el "Protocolo de atención integral en salud para víctimas de violencia sexual", adoptado por la E.S.E.
- La Auxiliar de enfermería de Consulta Externa debe realizar rondas periódicas a los usuarios que se encuentra en las salas de espera, especialmente aquellos que no tienen acompañante, con el fin de detectar oportunamente esperas prolongadas o deterioro de su estado clínico.
- Tenga en cuenta la declaración de derechos y deberes del usuario durante todo el proceso de atención.
- Todo el personal que tenga que intervenir en la atención del usuario debe usar los elementos de protección personal y aplicar todas las demás medidas de asepsia y bioseguridad establecidas en la institución, durante todo el proceso de atención.





- Proporcionar intimidad, comodidad y confianza al usuario.
- Durante el proceso de atención mantenga contacto visual con el usuario, mírelo a los ojos mientras le habla.
- Solicitar autorización al usuario para la participación de personal en entrenamiento durante su proceso de atención.
- Cuando el usuario sea menor de edad o persona con problemas de comprensión, la información sobre su tratamiento se debe suministrar al acudiente o persona responsable del mismo.
- Cuando haya retrasos en la atención de usuarios con cita previa, el responsable de la atención debe informar al usuario y/o su acompañante el motivo del retraso y el tiempo que debe esperar para ser atendido.
- El Equipo de Salud es el responsable de la custodia de la historia clínica y el manejo confidencial de la información, por lo tanto, ésta no puede ser entregada a personas diferentes.
- Escuche con atención las dudas e inquietudes del usuario y su familia, dé respuesta en lenguaje sencillo respetando sus opiniones, creencias y costumbres, asegúrese que haya comprendido la información suministrada y repita si es necesario.
- Destine el tiempo pertinente para garantizar la calidad en la realización del examen físico e interrogatorio al usuario.
- Realice un registro claro y completo de la historia clínica.
- Eduque y acompañe permanentemente al personal en formación durante la asistencia ambulatoria al usuario.
- Las normas de ergonomía e higiene postural deben ser tenidas en cuenta por todo el personal del área para favorecer su salud ocupacional.



## 9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
MN_01_SI-5	Gestión de la historia clínica.
IN_01_SI-5	Instructivo Consentimiento Informado.
IN_04_IT-1	Traslado interno de usuarios.
IN_02_CE-1	Seguimiento al ausentismo y a la cancelación de citas para usuarios en consulta externa.
IN_03_AF-1	Diligenciamiento de Justificación de Tecnologías NO POS.
PR_02_SI-5	Préstamo de Historia Clínica.
	Guías y protocolos de atención

## 10. 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
2015-01-04	Actualización del Procedimiento	Martin Alonso Mora Rendón. Coordinador de Consulta Externa.
2015-11-03	Cambio en el procedimiento de atención.	Augusto Cárdenas Gómez. Coordinador de Consulta Externa



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

Procedimiento

Código

PR\_03\_CE-1

**ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE  
CONSULTA EXTERNA.**

Versión

7

Página

8 de 8

2016-05-17	Actualización documental	Adriana M. Gómez Gil. Coordinador de Consulta Externa.
2018-04-09	Actualización documental	Adriana M. Gómez Gil. Coordinador de Consulta Externa

## 11. ANEXOS

"No Aplica"