



E.S.E Hospital la Misericordia - Yalí

PROCEDIMIENTO:
ASIGNACION DE CITAS

CÓDIGO: PA-P-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 20/10/2021

Objeto: Garantizar la asignación de las citas de forma oportuna a los usuarios, para los servicios de consulta médica general, odontológicas, psicología, controles de P y P y demás, suministrando información clara y veraz; por todos los medios de contacto utilizados por los funcionarios de la E.S.E para dicho fin.

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	IDENTIFICACION DE RIESGOS PARA ACTIVIDADES CRITICAS	PUNTO DE CONTROL
<p>Llamada telefónica: Los usuarios de la E.S.E Hospital la Misericordia de Yalí, cuentan con una línea de atención al usuario en la cual se pueden comunicar para la asignación de citas para los diferentes servicios que presta la institución (Médico general, controles con médico general, odontología, etc.); teléfono fijo No (604) 867 5655 en el cual le atenderá la auxiliar Administrativa del área de Admisiones quien le asignara la cita de acuerdo a la disponibilidad de médicos, agenda y solicitud del usuario.</p>	<p>Auxiliar administrativa - Admisiones</p>	<p>Atención no oportuna para la asignación de las citas – inoportunidad de citas.</p> <p>Red telefónica sin funcionalidad por temas climáticos.</p>	<p>Marcación de cada área con su debido nombre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento periódico de las redes telefónicas e instalaciones inalámbricas de la E.S.E para evitar daños intermitentes o de tiempo prolongado en los dispositivos. • Base de datos actualizada. • Registro y control de citas asignadas de forma organizada y oportuna. • Estar atento a resolver las inquietudes presentadas por el usuario y dar una orientación clara cuando se requiera. • Suministra información clara acerca de la fecha y hora de la cita, asegurándose que el usuario haya comprendido la información.
<p>Asignación de citas personalmente: Los usuarios de la E.S.E se desplazan al lugar de ubicación del hospital, en la entrada principal, a mano izquierda en frente, encontrará una ventana grande con vidrio y en la parte superior el nombre de la dependencia “Admisiones”. El usuario</p>	<p>Auxiliar administrativa - Admisiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demanda insatisfecha de usuarios • Agendas de citas desactualizadas. • Inasistencia de los usuarios a las citas programadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación efectiva con los usuarios para la solicitud de orden y forma en la que se llevará a cabo la atención. • Verificación permanente de disponibilidad de agendas y correctamente creadas • Verificar si el usuario comprendió la información suministrada para su atención.



E.S.E Hospital la
Misericordia - Yalí

PROCEDIMIENTO:
ASIGNACION DE CITAS

CÓDIGO: PA-P-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 20/10/2021

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	IDENTIFICACION DE RIESGOS PARA ACTIVIDADES CRITICAS	PUNTO DE CONTROL
<p>deberá respetar los turnos y estar atentos para la atención de su turno. En la asignación de la cita se le solicitará el numero de documento para diligenciar el registro (asignación de citas), el nombre completo, el tipo de servicio al que se dirige (consulta, revisión, control, etc.) y el día para el cual desea le sea asignada la cita; se realizará la verificación de la disponibilidad y se le asignara la cita para el día solicitado o para la fecha mas cercana, se le confirma al usuario finalmente la fecha y hora de la atención, se le realizan la recomendación general “<i>estar media hora antes</i>” y se continua con la atención de los demás usuarios.</p>			
<p>Asignación de citas de odontología- Personalmente: Para la asignación de citas de odontología, el usuario debe dirigirse al área de odontología de la E.S.E, solicitar la cita de odontología y esperar a que la auxiliar te asigne la cita de acuerdo a la disponibilidad con la que se cuente; el usuario recibirá un recordatorio (hoja de papel</p>	<p>Odontóloga y Auxiliar de Odontología.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Cita asignada a usuario inactivo.• Asignación cita no registrada al usuario.• Error en notificar la fecha y hora al usuario.• Olvido por parte del usuario a la cita asignada	<ul style="list-style-type: none">• Verificación en el usuario del día, hora y profesional de la cita que le fue asignada. *Si comprendió: Continuar con la actividad siguiente. *No comprendió: Repetir la actividad anterior y asegurarse que el usuario. Comprenda la información.• Verificación permanente de disponibilidad de agendas y correctamente creadas



E.S.E Hospital la Misericordia - Yalí

PROCEDIMIENTO:
ASIGNACION DE CITAS

CÓDIGO: PA-P-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 20/10/2021

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	IDENTIFICACION DE RIESGOS PARA ACTIVIDADES CRITICAS	PUNTO DE CONTROL
<p>pequeña) donde estarán consignados el día, fecha y hora de la cita.</p> <p>Llamada Telefónica: La E.S.E cuenta con una línea telefónica habilitada para la asignación de citas de odontología en la cual el usuario puede llamar y reservar su cita. La cita le será asignada para el día más próximo en el que se tenga disponibilidad o a petición del usuario según la agenda. El usuario recibirá una llamada uno o dos días antes de la cita para recordar y confirmar la asistencia.</p>	<p>Odontóloga y Auxiliar de Odontología.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación cita no registrada al usuario. • Error en notificar la fecha y hora al usuario. • Olvido por parte del usuario a la cita asignada 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación en el usuario del día, hora y profesional de la cita que le fue asignada. *Si comprendió: Continuar con la actividad siguiente. *No comprendió: Repetir la actividad anterior y asegurarse que el usuario. Comprenda la información. • Verificación permanente de disponibilidad de agendas y correctamente creadas
<p>Asignación de citas por correo electrónico: El usuario debe enviar la solicitud al correo electrónico hospitalyali@hotmail.com, en el cual debe especificar el tipo de cita que solicita, el documento de identificación, nombre completo y fecha en la que desea le sea asignada la cita. Si el usuario tiene preferencias por que le atienda un profesional de la salud (médico) en particular, puede especificarlo en la solicitud. El correo será dirigido desde el área de gestión documental a la</p>	<p>Auxiliar administrativa- Gestión Documental.</p> <p>Auxiliar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No recepcionar adecuadamente las solicitudes. • Respuesta inoportuna a las solicitudes. • Información poco clara acerca de la asignación de las citas. • Olvido por parte del usuario a la cita asignada. • Agendas de citas desactualizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos actualizada. • Verificar si el usuario comprendió la información suministrada para su atención. *Si comprendió: Continuar con la actividad siguiente. *No comprendió: Repetir la actividad anterior y asegurarse que el usuario comprenda la información • Informa al usuario sobre todos los aspectos administrativos requeridos (documentos de identidad, copagos) y lo orienta como debe facturar el procedimiento el día de la cita. • Información adecuada y oportuna acerca de coberturas, valores, y atenciones



E.S.E Hospital la Misericordia - Yalí

PROCEDIMIENTO:
ASIGNACION DE CITAS

CÓDIGO: PA-P-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 20/10/2021

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	IDENTIFICACION DE RIESGOS PARA ACTIVIDADES CRITICAS	PUNTO DE CONTROL
<p>oficina de admisiones para la respectiva asignación de la cita. Si en la solicitud de asignación de cita hay algún contacto telefónico, se puede asignar la cita por este medio (opcional), de lo contrario se dará respuesta por correo electrónico del día, fecha y hora de la asignación de la cita de acuerdo a la agenda disponible.</p>	<p>administrativa- Admisiones.</p>		<p>particulares disponibles.</p>
<p>Asignación de citas por psicología: Las citas de psicología son asignadas en el área de Admisiones. En este lugar el usuario obtendrá información del día, fecha y hora de la cita asignada, además de los costos (en casos particulares) y el lugar donde se llevará a cabo la atención.</p>	<p>Auxiliar administrativa- Admisiones. Psicóloga de la E.S.E (contratista).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cita asignada a usuario inactivo. • Olvido por parte del usuario a la cita asignada. • Olvido por parte del funcionario de la cita asignada. • No suministro de información o información equivocada acerca de las atenciones prestadas por dicho profesional (falta de información al usuario con relación a coberturas y pagos). 	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos actualizada y verificación permanente del usuario en la misma durante la asignación de cita médica, odontológica y/o otros servicios. • Verificar si el usuario comprendió la información suministrada para su atención. *Si comprendió: Continuar con la actividad siguiente. *No comprendió: Repetir la actividad anterior y asegurarse que el usuario comprenda la información • Comunicación clara y efectiva con el profesional tratante.
<p>Vinculados: Verificar en la base de datos Syspro, Fosyga, DNP, la no afiliación al sistema de</p>	<p>Auxiliar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cita asignada a usuario inactivo • Olvido por parte del 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar si el usuario comprendió la información suministrada para su atención.



E.S.E Hospital la Misericordia - Yalí

PROCEDIMIENTO:
ASIGNACION DE CITAS

CÓDIGO: PA-P-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 20/10/2021

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	IDENTIFICACION DE RIESGOS PARA ACTIVIDADES CRITICAS	PUNTO DE CONTROL
seguridad social en salud (no activo a ninguna EPS), tener presente los copagos correspondientes, según el servicio solicitado. Indicar al paciente que debe traer fotocopia de la cedula y de ficha con vigencia no inferior a 60 días.	administrativa- Admisiones Auxiliar Administrativa- Facturación.	usuario a la cita asignada. <ul style="list-style-type: none"> Información incorrecta de la prestación de servicios y asignación de la cita. 	*Si comprendió: Continuar con la actividad siguiente. *No comprendió: Repetir la actividad anterior y asegurarse que el usuario comprenda la información. <ul style="list-style-type: none"> Informa al usuario sobre todos los aspectos administrativos requeridos documentos de identidad y copagos.
Fuerzas Armadas Se le informa al usuario de los costos del servicio solicitado, se realiza verificación de la agenda y se le asigna la cita de acuerdo a la decisión del usuario.	Auxiliar administrativa- Admisiones	<ul style="list-style-type: none"> Cita asignada a usuario inactivo Olvido por parte del usuario a la cita asignada. No dar la información correcta sobre los documentos a soporta la atención y los copagos. 	<ul style="list-style-type: none"> Documentación completa por parte del usuario Verificar si el usuario comprendió la información suministrada para su atención. *Si comprendió: Continuar con la actividad siguiente. *No comprendió: Repetir la actividad anterior y asegurarse que el usuario comprenda la información.
Población Particular: Cuando el usuario no pertenece a ninguna EPS y no tiene afiliación al régimen subsidiado o vinculado se le ofrece la atención particular, de la siguiente manera: Preguntar al usuario necesidades o requerimientos frente al servicio que requiere. Dar orientación sobre los servicios que se tienen y los costos. Si el usuario esta de acuerdo, asignar la cita para las fechas	Auxiliar administrativa- Admisiones.	<ul style="list-style-type: none"> Olvido por parte del usuario a la cita asignada. Mal registro de la asignación de la cita 	<ul style="list-style-type: none"> Verificar si el usuario comprendió la información suministrada para su atención. *Si comprendió: Continuar con la actividad siguiente. *No comprendió: Repetir la actividad anterior y asegurarse que el usuario comprenda la información.



E.S.E Hospital la
Misericordia - Yalí

PROCEDIMIENTO:
ASIGNACION DE CITAS

CÓDIGO: PA-P-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 20/10/2021

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	IDENTIFICACION DE RIESGOS PARA ACTIVIDADES CRITICAS	PUNTO DE CONTROL
disponibles en la agenda en concordancia con el usuario.			

HORARIOS DE LOS SERVICIOS (FORMATO HORA MILITAR) DE LA SEDE DEL PRESTADOR DONDE SE REALIZA LA ACTUALIZACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS - RESOLUCIÓN 3100 DE 2019.									
GRUPO DEL SERVICIO	COD SER	NOMBRE SERVICIO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
INTERNACIÓN	129	HOSPITALIZACIÓN ADULTOS	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59
INTERNACIÓN	130	HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59
CONSULTA EXTERNA	312	ENFERMERÍA	08:12A14:18	08:12A14:17	08:12A14:17	08:12A14:17	08:12A14:17	08:00A14:00	
CONSULTA EXTERNA	328	MEDICINA GENERAL	08:12A14:18	08:12A14:18	08:12A14:18	08:12A14:18	08:12A14:18	08:00A14:00	
CONSULTA EXTERNA	334	ODONTOLOGÍA GENERAL	08:12A14:18	08:12A14:17	08:12A14:17	08:12A14:17	08:12A14:17	08:00A14:00	
CONSULTA EXTERNA	344	PSICOLOGÍA	08:00A17:00	08:00A17:00	08:00A17:00	08:00A17:00	08:00A17:00		
CONSULTA EXTERNA	420	VACUNACIÓN	08:12A14:18	08:12A14:17	08:12A14:17	08:12A14:17	08:12A14:17	08:00A14:14	
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	706	LABORATORIO CLÍNICO	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	712	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO	07:00A09:00	07:00A09:00	07:00A09:00	07:00A09:00	07:00A09:00	07:00A09:00	
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	714	SERVICIO FARMACÉUTICO	08:12A14:18	08:12A14:18	08:12A14:18	08:12A14:18	08:12A14:18	08:00A14:00	
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	748	RADIOLOGÍA ODONTOLÓGICA	08:12A14:18	08:12A14:18	08:12A14:18	08:12A14:18	08:12A14:18	08:00A14:00	
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	749	TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS	08:12A14:18	08:12A14:17	08:12A14:17	08:12A14:17	08:12A14:17	08:00A14:00	
ATENCIÓN INMEDIATA	1101	ATENCIÓN DEL PARTO	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59
ATENCIÓN INMEDIATA	1102	URGENCIAS	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59
ATENCIÓN INMEDIATA	1103	TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59	00:00A23:59

ELABORADA POR		REVISADO/ACTUALIZADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	Henry Adrián Gómez Jaramillo.	Adriana María Pérez	Comité de Calidad
CARGO	Subdirector Administrativo y Financiero	Asesor de Calidad	
FECHA	Septiembre 2021	Octubre 2021	Octubre 2021