

Código: SGC-PC-SSS-GA-002	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL PROCEDIMIENTOS DE ASIGNACION DE CITAS	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021.		
Versión: 1		

PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS

E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL

SAN VICENTE DEL CAGUAN

Código: SGC-PC-SSS-GA-002	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL PROCEDIMIENTOS DE ASIGNACION DE CITAS	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021.		
Versión: 1		

OBJETIVO: Suministrar la información necesaria sobre los procesos y procedimientos que se realizan para la asignación de citas presenciales y citas a través de Telemedicina como prestador remitir y prestador de referencia con el fin de tener un referente que sirva de apoyo y guía de consulta para el personal que interviene en el proceso de facturación.

ALCANCE: Este procedimiento se ejecuta desde la solicitud de la cita, presencial, telefónica y finaliza con el egreso del paciente después de haber sido correctamente informado.

DEFINICIONES:

Agenda: Programación de los horarios de las citas.

Admisión: Conjunto integrado de actividades mediante las cuales la institución acoge al usuario para ofrecerle los servicios que requiere, para garantizarle la plena satisfacción de sus requerimientos y el cumplimiento previo de los requisitos administrativos y asistenciales pertinentes.

Caduceos: Software de gestión hospitalaria que permite el desarrollo y control de las actividades asistenciales y administrativas del paciente desde su ingreso hasta el egreso del mismo

Disponibilidad: se refiere a la capacidad de atención con que se cuenta.

MATERIALES: software de historia clínica – agenda manual (área rural)

Sseguridad Industrial: Implementación de pausas activas en los espacios adecuados, condiciones locativas estables y puestos de trabajo ergonómicos.

ASIGNACION DE CITAS PRESENCIALES			
ACTIVIDAD / COMO	RESPONSABLE	DOCUMENTO	CONTROL
Recibir con amabilidad y cortesía al usuario, dar los buenos días o buenas tardes. de la bienvenida a la ESE y recalque que usted le colabora en todo para que reciba una buena atención.	Personal que realiza la asignación de citas	Protocolo de saludo y bienvenida	N.A
Pregunte el tipo de afiliación del paciente; si pertenece al régimen contributivo, régimen subsidiado, población pobre y vulnerable o paciente particular para realizar la clasificación respectiva			

Código: SGC-PC-SSS-GA-002	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL PROCEDIMIENTOS DE ASIGNACION DE CITAS	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021.		
Versión: 1		

Se solicita al paciente el documento de identificación cedula de ciudadanía para mayores de 18 años, tarjeta de identidad para mayores de 7 años y registro civil para niños menores de 7 años, carné de afiliación al régimen seguridad social, carnet de la EPS, verificando que se encuentre activo en la base de datos única de afiliados del FOSYGA.		Verificación de datos en el sistema	
Indagar si tiene alguna discapacidad auditiva, visual o movilidad reducida, con el fin de dar a conocer al personal encargado de la atención y así se realice la preparación de todo lo necesario para la atención con enfoque diferencial.	Personal que realiza la asignación de citas	Información del usuario	Dejar el registro en observaciones de la cita-actualizar información en el sistema
tener en cuenta las prioridades detectadas y las facilidades del usuario respecto a la fecha y hora propuesta a la vez preguntar al usuario si tiene un profesional de su preferencia para la atención.		Asignación de la cita con el profesional de su preferencia en el sistema	Verificar que las prioridades del usuario queden satisfechas
Verificar las agendas de los médicos y su disponibilidad en el sistema Caduceos.		Agendas en el sistema disponibles	Registro de las citas / autorización de servicios por parte de la EAPB
Asignar cita al usuario en el sistema, actualizar datos del usuario en el sistema.		Cita del usuario en el sistema caduceos	
Indagar al usuario que otros servicios requiere para garantizar la demanda del paciente a los programas.		Registro de la demanda inducida	Reemisión a otros programas
Suministra información clara acerca de la fecha y hora de la cita. asegurándose que el usuario haya comprendido la información.		N.A.	N.A.
Informar al usuario sobre todos los aspectos administrativos requeridos (documentos de identidad, copagos) y lo orienta como debe facturar el día de la cita		Recomendaciones y recordatorio de la hora y fecha de la cita.	Supervisión del cumplimiento mediante auditoria.

Código: SGC-PC-SSS-GA-002	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL PROCEDIMIENTOS DE ASIGNACION DE CITAS	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021.		
Versión: 1		

Informar y hacer entrega al usuario de las recomendaciones de preparación para el examen cancelación de citas		Recomendaciones y recordatorio de la hora y fecha de la cita.	Supervisión del cumplimiento mediante auditoria.
Se le recomienda al usuario acceder al sitio de consulta 15 minutos antes de la hora asignada en el control de citas para realizar el trámite administrativo correspondiente a la misma.		Recomendaciones y recordatorio de la hora y fecha de la cita.	
ASIGNACION DE CITAS TELEMEDICINA			
Recibir con amabilidad y cortesía al usuario, dar los buenos días o buenas tardes. Preguntar qué servicio desea utilizar por parte de la ESE por especialista			
Verificación del paquete de autorización de servicios (Autorización de servicios, remisión y fotocopia de documento de identidad)	Personal que realiza la asignación de citas	Protocolo de saludo y bienvenida	N.A
Realizar agendamiento de Pre – consulta (creación en el sistema de especialista)			
Suministra información clara acerca de la fecha y hora de la cita. asegurándose que el usuario haya comprendido la información.			
Informar al usuario sobre todos los aspectos administrativos requeridos (documentos de identidad, copagos) y lo orienta como debe facturar el día de la cita	Personal que realiza la asignación de citas - facturación y auxiliar de apoyo	Asignación y agendamiento de la cita con el profesional	Verificar que las prioridades del usuario queden satisfechas
Verificación de la asistencia a la pre-consulta por parte del paciente			
Realizar llamada telefónica para asignación de cita según su especialidad		Recomendaciones y recordatorio de la hora y fecha de la cita.	Supervisión del cumplimiento mediante auditoria.
Se le recomienda al usuario acceder a la oficina de telemedicina 15 minutos antes de la hora asignada la cita para realizar el trámite administrativo	Auxiliar del área de la salud	Recomendaciones y recordatorio de la hora y fecha de la cita.	

Código: SGC-PC-SSS-GA-002	<p align="center">GOBERNACION DEL CAQUETA</p> <p align="center">E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL</p> <p align="center">PROCEDIMIENTOS DE ASIGNACION DE CITAS</p>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021.		
Versión: 1		

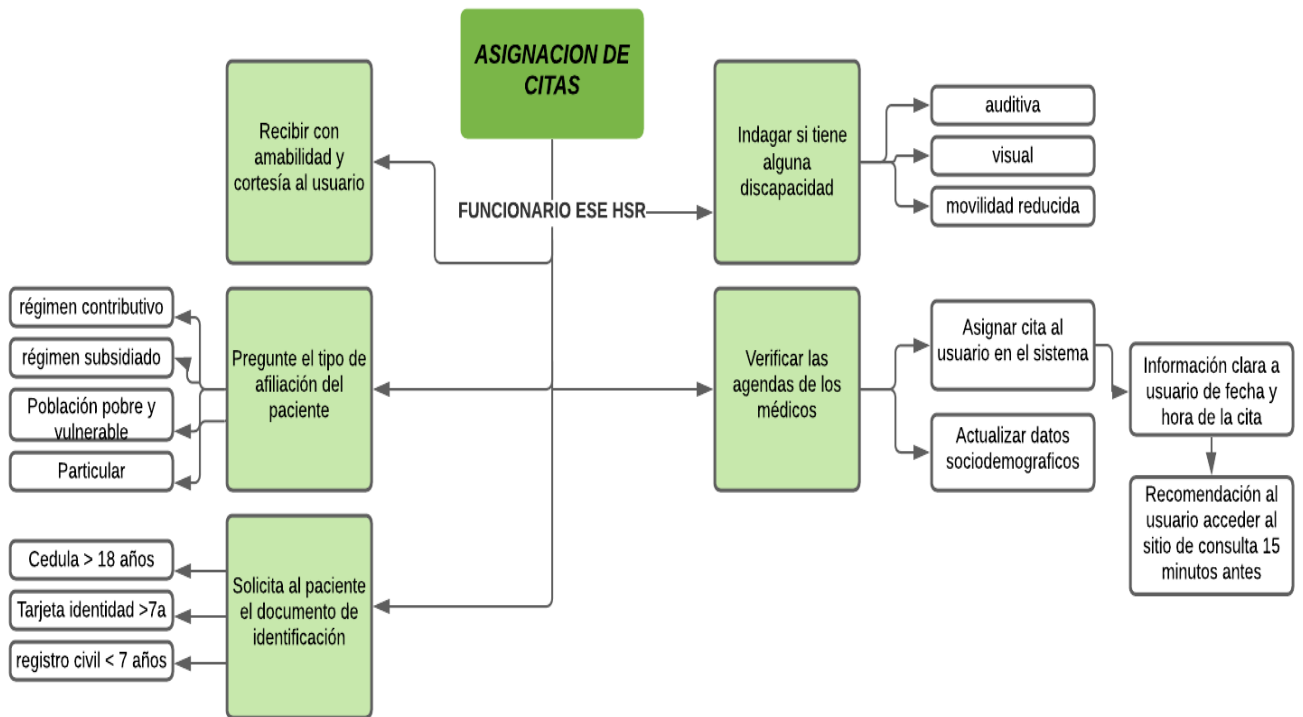
correspondiente a la misma como lo es verificación de derechos y orientación para la atención			
---	--	--	--

CONSIDERACIONES GENERALES

- La cita es de forma presencial en la ESE Hospital San Rafael, El usuario que solicita una cita deberá tener documento de identidad y la solicitará de manera presencial.
- asignación de citas diarias se realizarán de acuerdo a la población distribuida para cada EPS-S.
- En caso de inasistencias o cancelación de citas por parte de los usuarios, estos cupos son re asignados a otras personas, teniendo en cuenta el orden de llegada y la prioridad de cada paciente.
- La atención por especialista se realizará a través de la modalidad de telemedicina.
- Paciente deberá asistir al área de telemedicina 12 minutos antes de la cita para realizar el proceso de facturación e indicaciones para la atención

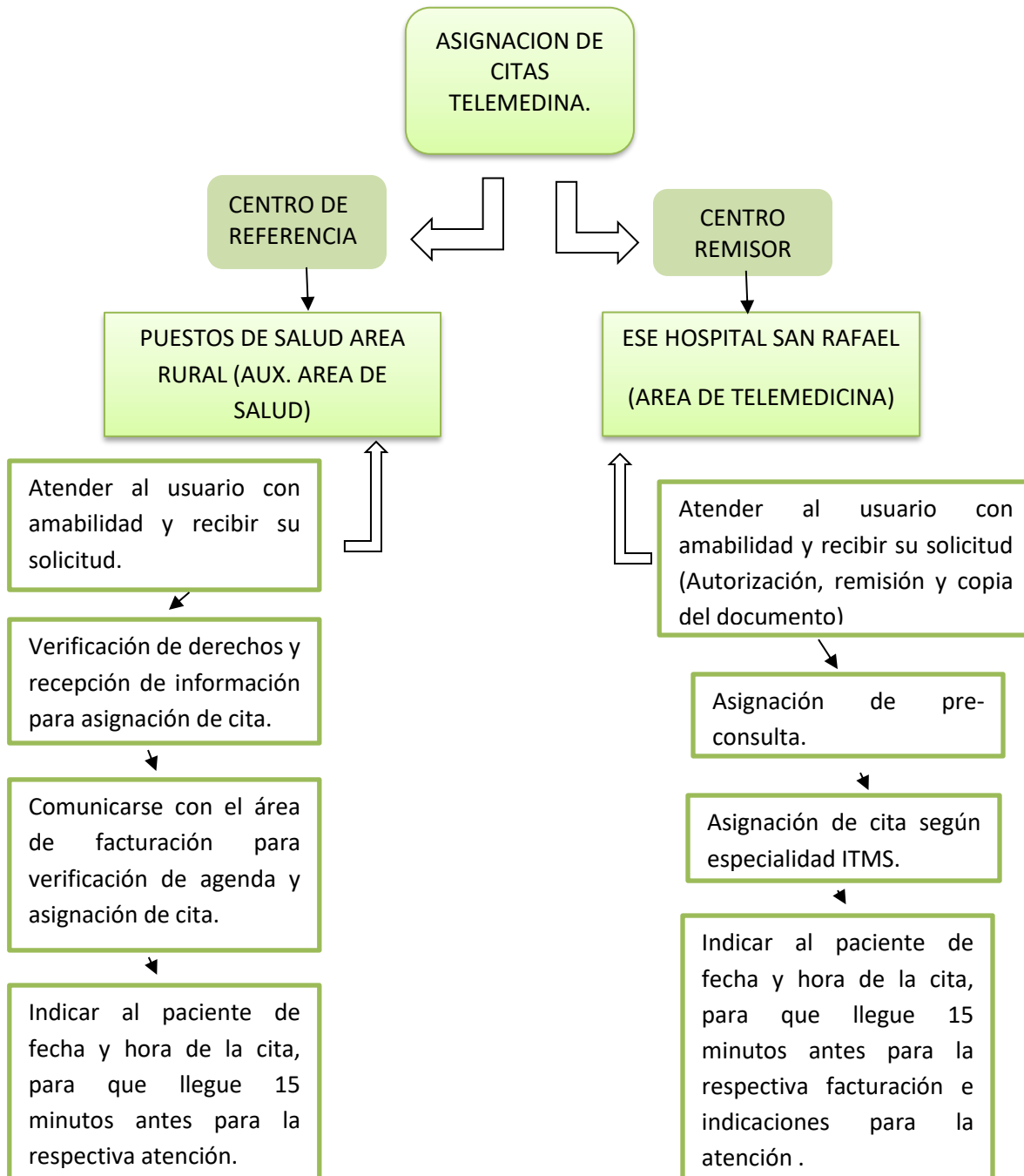
Código: Código: SGC-PC-SSS-GA-002	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021.		
Versión: 1		

FLUJOGRAMA CITAS PRESENCIALES



Código: Código: SGC-PC-SSS-GA-002	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021.		
Versión: 1		

FLUJOGRAMA CITAS DE TELEMEDICINA.



Código: Código: SGC-PC-SSS-GA-002	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021.		
Versión: 1		

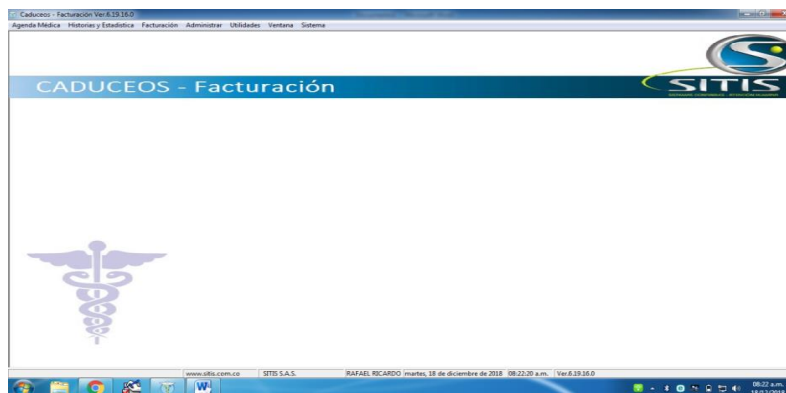
EVIDENCIAS DE PASO A PASO ASIGNACION DE CITAS

PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION

1. Ingrese al sistema caduceos-SITIS
2. Ingrese usuario y contraseña

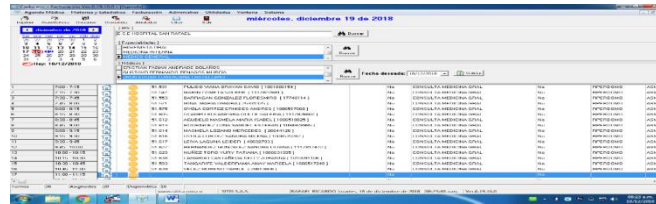


3. Dar clic en agenda medica

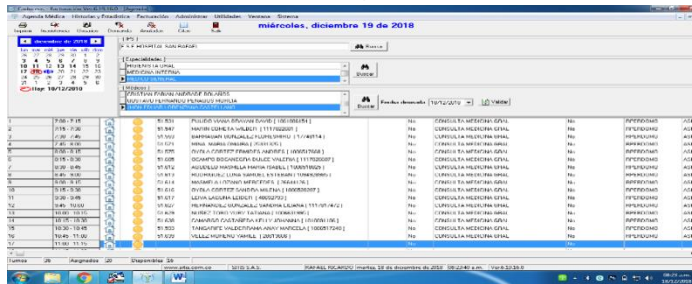


4. seleccione agenda
5. Seleccione la especialidad según el caso:
 - ✓ Higiene oral
 - ✓ Medicina general
 - ✓ Pediatría
 - ✓ Odontología general
 - ✓ Medicina interna

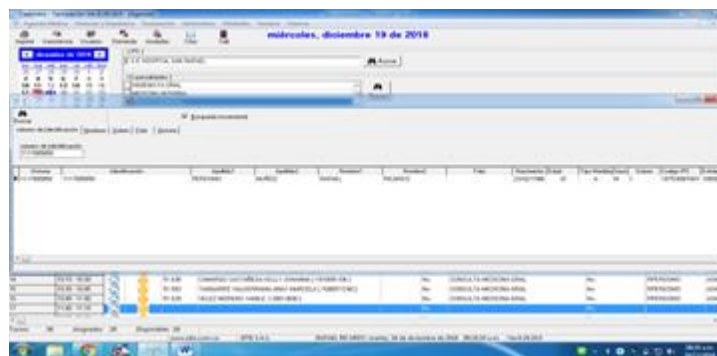
6. Seleccione el medico



7. seleccione fecha y hora disponible para agendar



8. Ingrese los datos del usuario



Código: Código: SGC-PC-SSS-GA-002

Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021.

Versión: 1

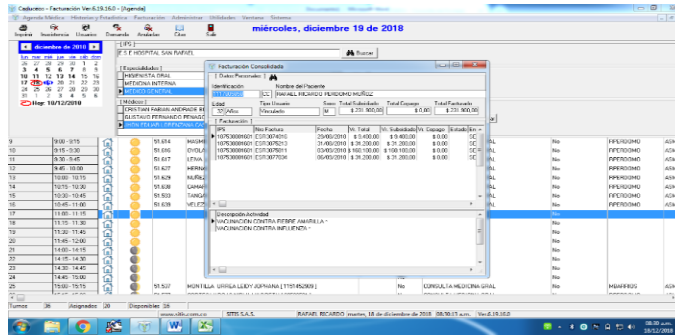
GOBERNACION DEL CAQUETA

E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL

PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS

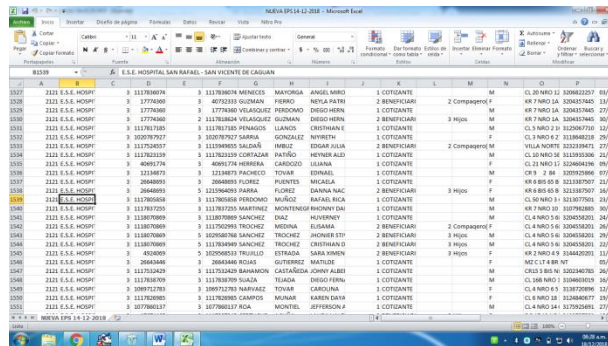


9. Al ingresar datos se despliega un listado de nombres, elija el usuario que corresponda

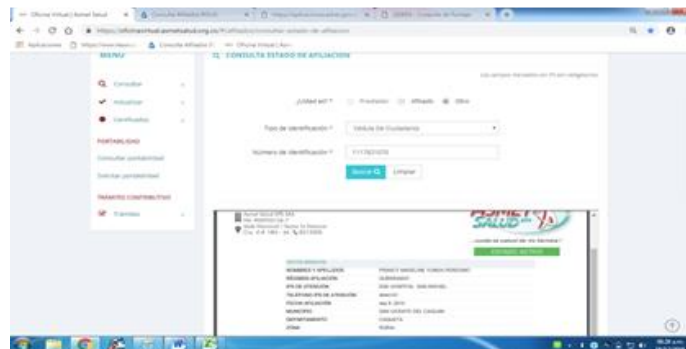


10. Verifique la EAPB a la que este afiliado el usuario, para ellos consulte las bases de datos disponibles así:

- NUEVA EPS



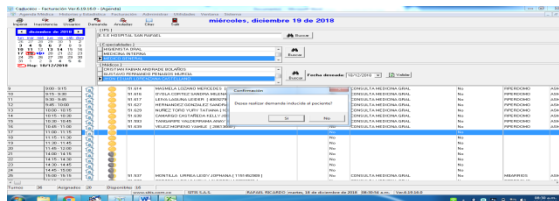
- ASMET SALUD



- otras EAPB base de datos de ADDRESS



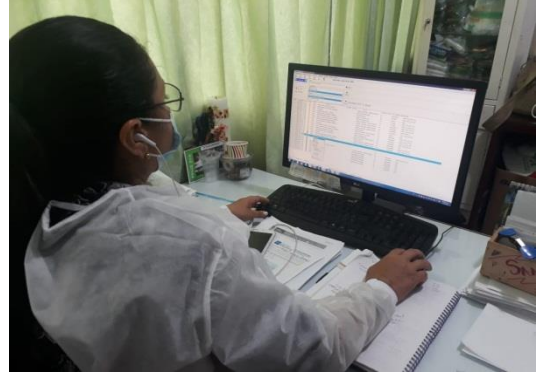
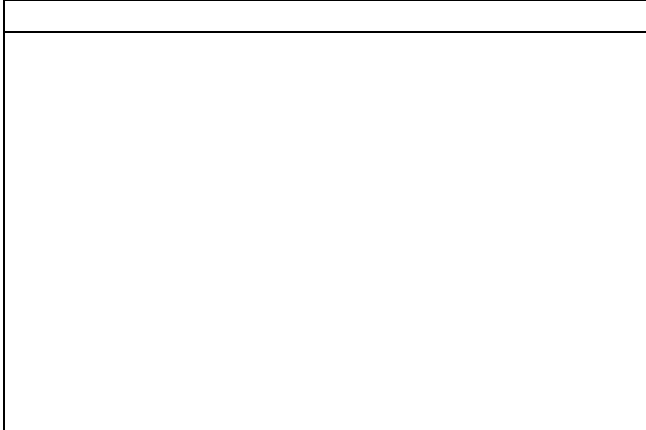
- Una vez verificado que el usuario este activo en su respectiva EAPB proceda actualizar los datos del paciente: Nombres completos, identificación, sexo, edad, procedencia, dirección, teléfono, entre otros.
- asignar la cita, aparecerá una ventana para realizar demanda inducida, si es pertinente seleccione la opción si, y haga receptiva demanda.



Garantizar una asignación de cita oportuna para procedimientos con toda la información requerida tanto clínica como administrativa, garantiza al usuario un mejor servicio logrando la satisfacción en la atención.

<p>Código: Código: SGC-PC-SSS-GA-002</p>	<p>GOBERNACION DEL CAQUETA</p> <p>E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL</p> <p>PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS</p>	
<p>Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021.</p>		
<p>Versión: 1</p>		

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS ASIGNACION DE CITAS

<p>Código: Código: SGC-PC-SSS-GA-002</p>	<p align="center">GOBERNACION DEL CAQUETA</p> <p align="center">E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL</p> <p align="center">PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS</p>	
<p>Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021.</p>		
<p>Versión: 1</p>		

Código: Código: SGC-PC-SSS-GA-002	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021.		
Versión: 1		

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Aprobación
1	Elaboración del documento	26/01/2021
Elaborado por: Sofia Marcela Barrios Ordoñez	Revisado por: Dorys Enith Almario Estrada	Aprobado por: Nashely Catalina Lobo Hoyos
Firma	Firma	Firma
Cargo: Trabajadora Social- Coordinación SIAU	Cargo: Auditora de Calidad	Cargo: Subgerencia Servicios de Salud