

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: 2		

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.

Agenda abierta para asignación de citas: Las entidades promotoras de salud, EPS, de ambos regímenes, directamente o a través de la red de prestadores que definan, deberán tener agendas abiertas para la asignación de citas de medicina especializada la totalidad de días hábiles del año. Dichas entidades en el momento en que reciban la solicitud, informarán al usuario la fecha para la cual se asigna la cita, sin que les sea permitido negarse a recibir la solicitud y a fijar la fecha de la consulta requerida.

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: 2		

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 (Encuesta de satisfacción)
Verificar las agendas de cada uno de los servicios, 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	Reemisión a otros programas
Indagar al usuario que otros servicios requiere para garantizar la demanda del paciente a los programas.		Registro de la demanda inducida	N.A.
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.
Informar y hacer entrega al usuario de las recomendaciones de preparación para el examen Si Aplica. cancelación de citas		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: 2		

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.	
ASINGACION CITA POR CORREO Y/ O MENSAJES DE W HATSAPP			
Se recibe notificación de solicitud de cita para medicina general, especialistas, programas por correo: atencionusuario@hospitalsanrafael.gov.co Consulta médica general por Cel. 3209727482 WhatsApp	Responsable de agendamiento de cita.	Mensajes telefónicos- Mensajes de correo electrónico.	Base de datos de los Mensajes recibidos por correo electrónico – mensaje de WhatsApp
Se revisa para el caso de consulta de medicina general verificación de derechos, a través de Consulta ADRES y a la vez por las plataformas de las EAPB, verificando estado de afiliación del usuario. En caso que el usuario no se encuentre afiliado al sistema de seguridad social en salud (SSSS) se le informa que debe acercarse con el Documento de identidad y fotocopia del mismo para realizar la respectiva afiliación a través del Sistema de afiliación Transaccional. (SAT) afiliación que permite al usuario contar con servicios de forma inmediata. En caso que el usuario no haya recibido atención en la Institución, se le indica que se va a registrar datos para aperturar Historia Clínica de Atención (Las respuestas por estos medios se darán en horario labora De lunes a jueves 7:00 a.m. a 12:00 M y de 2:00 p.m. A 6:00 p.m.)	Responsable de agendamiento de cita.	Página de Adress – Base de datos de la EAPB.	Validación de derechos.
Se realiza la asignación de la cita y se envía la notificación de fecha- hora- número de consultorio, y nombre del médico que lo atenderá; (envío de recomendaciones de estar 15 minutos antes para facturar la cita.	Responsable de agendamiento de cita.	Correo electrónico con la asignación de la cita / mensaje de WhatsApp con la información de la cita.	Recordatorio de la cita. – respuesta del usuario que ha recibido la cita.
ASIGNACION DE CITAS TELEMEDICINA PRESENCIAL Y/O ELECTRONICA			
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			

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: 2		

Recepcionar llamada, Whatsapp y / o correo electrónico de manera de manera diaria indicando el proceso para la Verificación del paquete de autorización de servicios (Autorización se 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)	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
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			
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 al consultorio de telemedicina 15 minutos antes de la hora asignada la cita para realizar el trámite administrativo correspondiente a la misma como lo es verificación de derechos y orientación para la atención	Auxiliar del área de la salud	Recomendaciones y recordatorio de la hora y fecha de la cita.	

CONSIDERACIONES GENERALES

- La cita de consulta médica debe cumplirse de forma presencial en la ESE Hospital San Rafael, El usuario que solicita una cita deberá tener documento de identidad y puede hacer la solicitud a través de la línea telefónica No. 3209727482, o por medio electrónico al WhatsApp y de manera presencial.
- se tiene prioridad con población de área rural y sistema diferencial. Lo antes soportado teniendo en cuenta el protocolo de atención Diferencial.
- asignación de citas diarias se realizarán de acuerdo a la población distribuida para cada EPS-S.

Código: SGC-PC-SSS-GA-002	<p style="text-align: center;">GOBERNACION DEL CAQUETA</p> <p style="text-align: center;">E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL</p> <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTOS DE ASIGNACION DE CITAS</p>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021.		
Versión: 2		

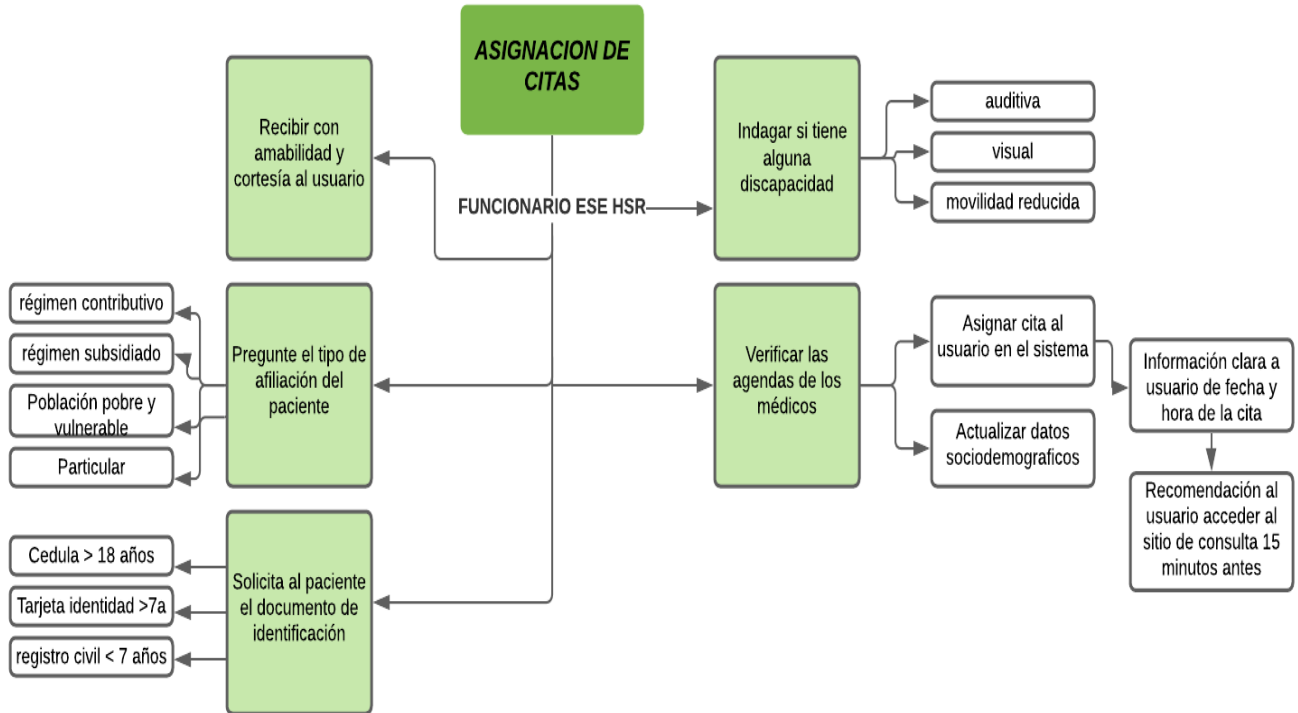
- Las agendas para asignación de citas de medicina especializada son agendas abiertas las cuales se realizan cada mes conforme cuadros de turnos de los especialistas, tanto para las especialidades ofertadas por jornadas como para las especialidades ofertadas mediante la modalidad de telemedicina.
- Asignación de citas con las especialidades Ginecología y Cardiología, se realizan a través de jornadas. Se le indica al usuario que debe presentar autorización en original, copia del documento de identidad y orden de remisión, en el momento de facturar la cita para su respectiva atención.
- 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 15 minutos antes de la cita para realizar el proceso de facturación e indicaciones para la atención
- La solicitud de la cita la podrá realizar de manera electrónica al WhatsApp 3147690414 en horario de 2:00 pm a 5:00 pm de lunes a jueves y de 2:00 pm a 4:00 pm los días viernes o al correo electrónico enf-telemedicina@hospitalsanrafael.gov.co

EVALUACION DEL PROCEDIMIENTO

1. Le evaluación del procedimiento de asignación de cita se realizará a través de los indicadores de oportunidad en la consulta analizados en el comité de calidad. (Ver tablero de indicadores 0256)
2. Auditorías al proceso realizada por calidad según cronograma de auditoria.

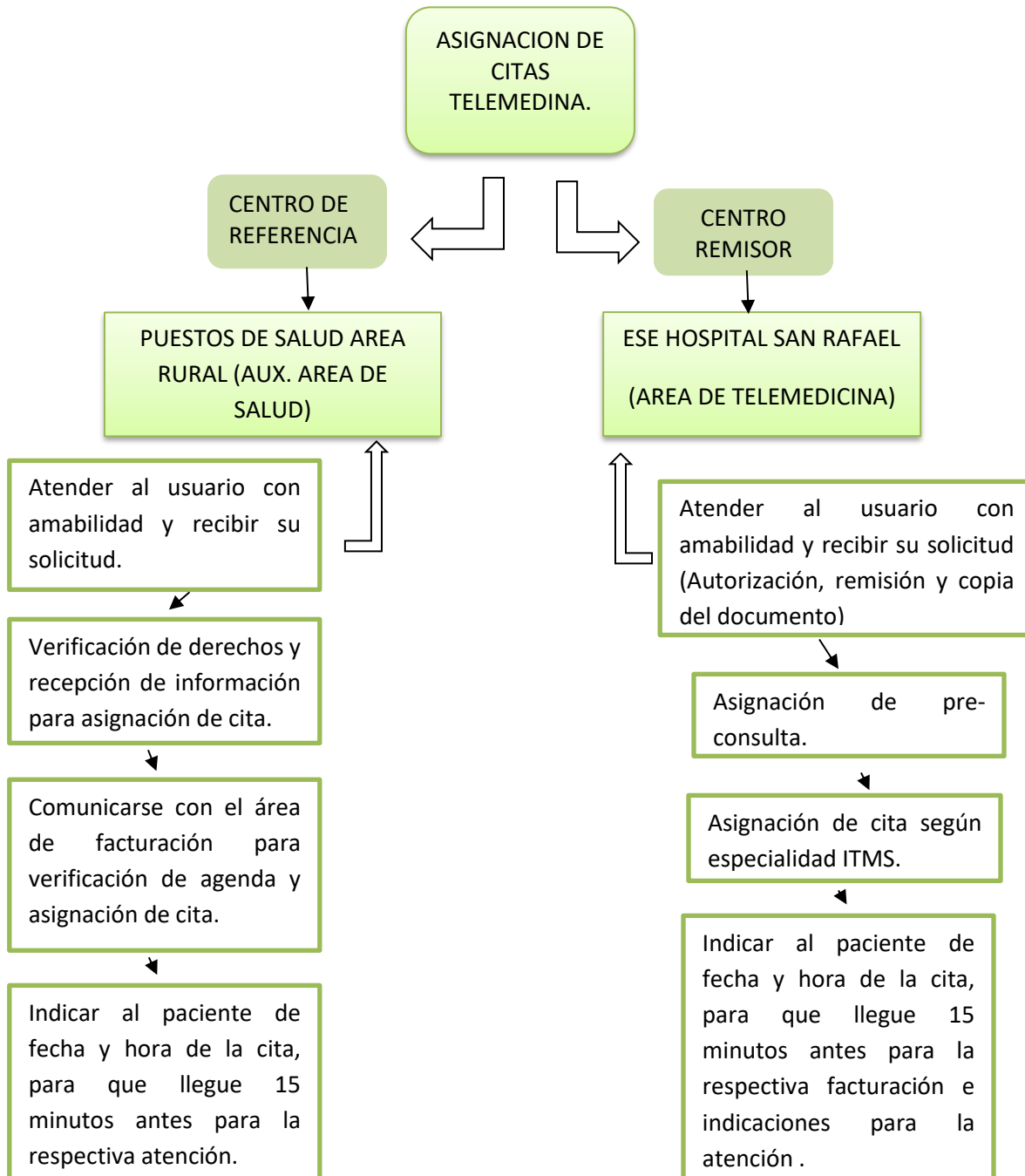
Código: Código: SGC-PC-SSS-GA-002	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021.		
Versión: 1		

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		

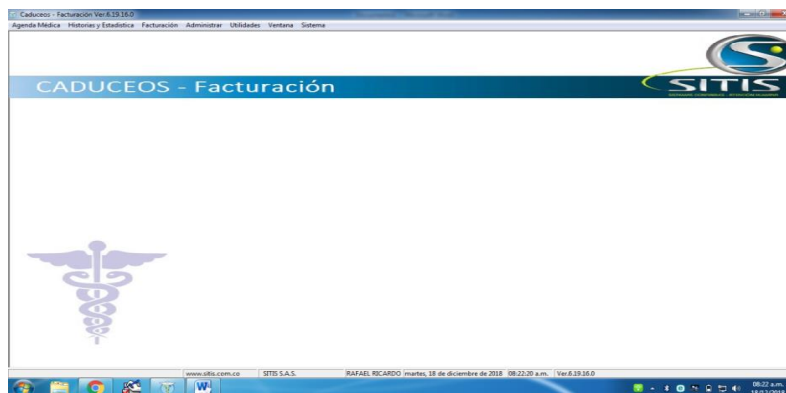
EVIDENCIAS DE PASO A PASO ASIGNACION DE CITAS

PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION

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

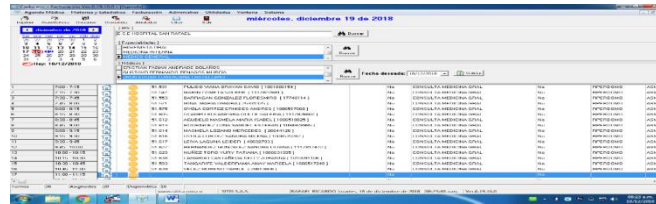


3. Dar clic en agenda medica

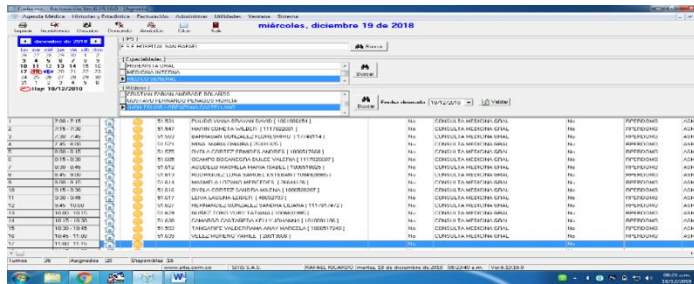


4. seleccione agenda
5. Seleccione la especialidad según el caso:
 - ✓ Higiene oral
 - ✓ Medicina general
 - ✓ Pediatría
 - ✓ Odontología general
 - ✓ Medicina interna

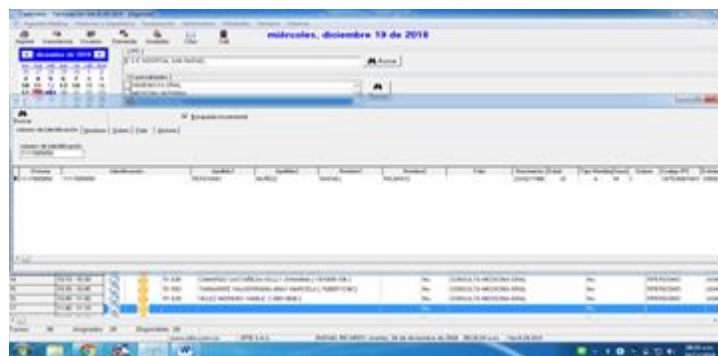
6. Seleccione el medico



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

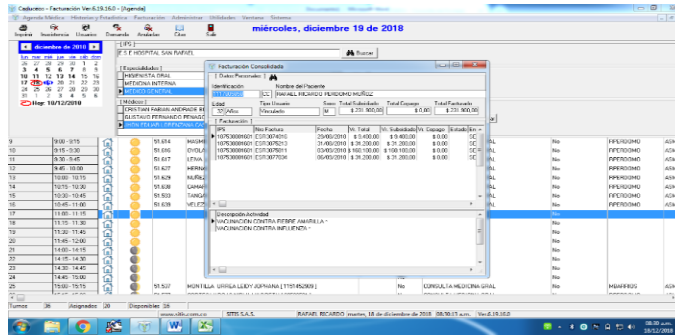
GOBERNACION DEL CAQUETA

E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL

PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS

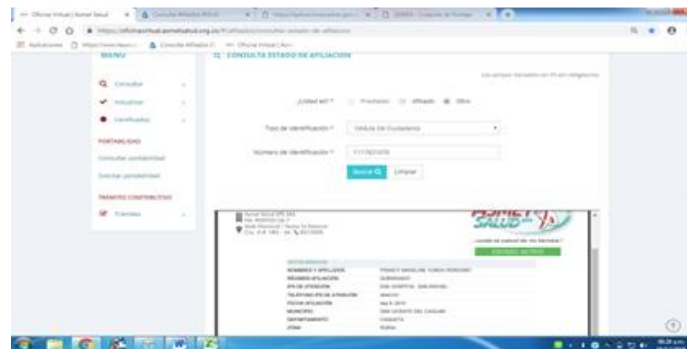
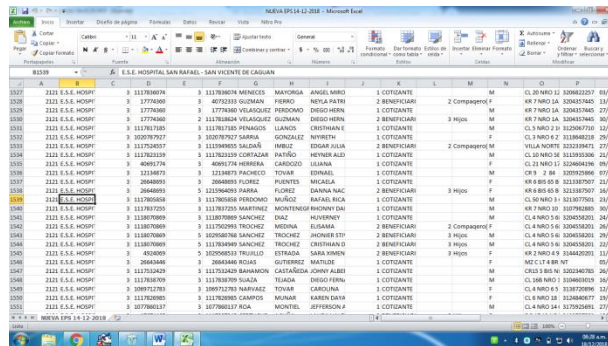


9. Al ingresar datos se despliega un listado de nombres, elija el usuario que corresponda



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

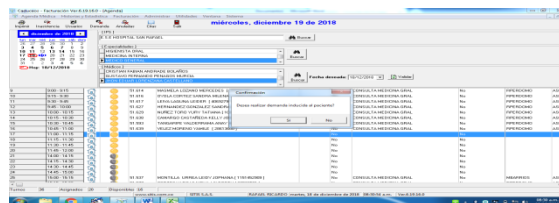
- NUEVA EPS
- ASMET SALUD



- otras EAPB base de datos de ADDRESS



11. 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.
12. 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.

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
2	Ajustes al documento agregando la asignación de cita por correo, electrónico/ WhatsApp – Evaluación del proceso, de igual forma la descripción de los mecanismos de asignación de cita para especialista	30/05/2021
3	Definición de agendas abiertas para asignación de citas, y las agendas de los especialistas se encuentran abiertas	22/06/2021
Elaborado por: Sofía 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