

OBJETIVO: Brindar servicios de salud ambulatorios, de preomoción de la salud y prevención de la enfermedad, garantizando la calidad y seguridad del paciente, con una atención humanizada y confidencial, a fin de asegurar el reestablecimiento de su salud a través de la definición de una conducta adecuada.

ALCANCE DEL PROCESO:

INICIA: Agenda de Citas, Solicitud del servicio, Demanda inducida

TERMINA: Diagnóstico y definición de conducta a seguir, remisión a otros servicios o a niveles de mayor complejidad.

PROVEEDOR	ENTRADA
OTROS PROCESOS MISIONALES, PROCESOS DIRECTIVOS Y ESTRATEGIOS, PROCESOS DE APOYO, USUARIOS, EPS, CONTRATANTES DE SERVICIOS, ENTIDADES DE VIGILANCIA - CONTROL Y DEMAS PARTES INTERESADAS	Usuarios y acudientes, Contratación vigente, Lineamientos en salud pública, Solicitud de servicio, demanda inducida, Factura, Historia Clínica, Orden de procedimientos y/o apoyo Dx, Consentimiento informado, Prescripción médica, Resultados de exámenes requeridos, Interconsultas, Referencias y contrareferencias.



SALIDAS	CLIENTES
Usuario(a) atendido(a) en los servicios ambulatorios, con conducta médica definida, debidamente informado junto con su acompañante si es el caso. Tratamientos, órdenes médicas y plan de cuidados. Canalización efectiva del Usuario a otros servicios. Notificación de eventos adversos. Formatos y registros diligenciados, Acciones en promoción de la salud y prevención de la enfermedad.	OTROS PROCESOS MISIONALES, PROCESOS DIRECTIVOS Y ESTRATEGIOS, PROCESOS DE APOYO, USUARIOS, EPS, CONTRATANTES DE SERVICIOS, ENTIDADES DE VIGILANCIA - CONTROL Y DEMAS PARTES INTERESADAS


PLANEAR	HACER
Orientar desde el direccionamiento estratégico un enfoque de atención centrada en la Seguridad del Usuario, y un modelo de operación por procesos documentado el manuales de procesos y procedimientos, soportado con protocolos, instructivos, guías y formatos según la jerarquía documental adoptada.	Atender a los usuarios conforme a la Agenda de Citas que corresponda
Planificar la oferta de servicios conforme a las necesidades de la población y a la contratación de servicios.	Consulta Médica General
Prever el recurso humano, presupuestal, tecnológico e infraestructura necesarios en la prestación del servicio.	Consulta Odontológica e Higiene Oral
Despliegue de conocimiento, entrenamiento del personal, inducción, reinducción, educación continua.	Consulta de Enfermería
	Aplicación de vacunas
	Consulta de Psicología
	Atención extramural y visita domiciliaria
	Información y educación al Usuario(a).
	Diligenciamiento correcto de registros.
VERIFICAR	ACTUAR
Evaluación y seguimiento al Proceso	Toma de Acciones preventivas y/o correctivas necesarias
Satisfacción del Usuario	Mejoramiento Continuo
Comportamiento de los indicadores	
Gestión de eventos adversos	
Adherencia a guías de manejo y protocolos de atención	


PROCEDIMIENTOS:		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSION
PD-SA-01	Consulta Médica General	4.0
PD-SA-02	Consulta Odontológica	4.0
PD-SA-03	Higiene Oral	4.0
PD-SA-04	Consulta de Enfermería	4.0
PD-SA-05	Aplicación de vacunas	4.0
PD-SA-06	Consulta de Psicología	4.0
PD-SA-07	Atención extramural	4.0
PD-SA-08	Visitas domiciliarias	4.0


PARAMETROS DE CONTROL	PROCESOS DE APOYO	RECURSOS	DOCUMENTOS
<p>Adherencia a guías de manejo y protocolos de atención</p> <p>Satisfacción del Usuario</p> <p>Gestión de Eventos Adversos.</p> <p>Correcto y completo diligenciamiento de la Historia Clínica.</p> <p>Verificar que exista el consentimiento informado para los procedimientos que lo requieran.</p> <p>Verificar las condiciones requeridas para la aplicación de vacunas.</p> <p>Productividad.</p> <p>Brindar las instrucciones sobre los cuidados y plan de tratamiento.</p>	<p>Gestión Financiera, Gestión del Talento Humano, Gestión Jurídica, Gestión de la Tecnología, Gestión de Recursos Físicos, Gestión Ambiental, Gestión de la Información, Gestión de las Comunicaciones.</p>	<p>HUMANOS: Personal competente necesario para cumplir a cabalidad el objetivo;</p> <p>FISICOS: Bienes muebles e inmuebles requeridos para el cumplimiento de las actividades;</p> <p>FINANCIEROS: Recursos por venta de servicios, contratación con Aseguradoras.</p> <p>TECNOLOGICOS: Equipos y elementos biomédicos, Equipos y elementos de cómputo. Software.</p> <p>INFRAESTRUCTURA: Infraestructura adecuada bajo criterios de habilitación.</p>	<p>Guías de Manejo - CIE 10; Historia Clínica; Código de Ética y Código de Buen Gobierno; Normas Técnicas, Guías de Manejo y Protocolos de Atención, Manual de Vigilancia Epidemiológica, Manual y Normas de Bioseguridad, PGIRHS Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, Manual de la Calidad; Manual de Funciones; Manual de Procesos y Procedimientos; Manual de Estandarización de Documentos; Lineamientos del IDSN, Plan Desarrollo Municipal, Plan de Gestión Gerencial.</p>


REQUISITOS LEGALES	NTCGP 1000:2009	MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO
<p>Constitución Política de Colombia, Ley 100 de 1993, Resolución 5261 de 1994 Mapipos, Resolución 1995 de 1999, Resolución 412 del 2000, Ley 715 de 2001, Decreto 2200 de 2005, Decreto 1011 de 2006, Resolución 1043 de 2006 y reglamentarios, Decreto 2330 de 2006, Acuerdo 415 de 2009 CNSSS, Acuerdo 008 de 2009 CRES, Acuerdo 011 de 2009 CRES, Ley 1438 de 2011.</p>	<p>4.1. REQUISITOS GENERALES</p> <p>4.2. GESTIÓN DOCUMENTAL</p> <p>4.2.4. CONTROL DE REGISTROS</p> <p>5.2. ENFOQUE AL CLIENTE</p> <p>5.3. POLITICA DE CALIDAD</p> <p>6. GESTION DE LOS RECURSOS</p> <p>6.2. TALENTO HUMANO</p> <p>6.3. INFRAESTRUCTURA</p> <p>7.1. PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCION O PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE</p> <p>7.3. DISEÑO Y DESARROLLO</p> <p>7.5. PRODUCCION Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA</p>	<p>SUBSISTEMAS / COMPONENTES / ELEMENTOS</p> <p>SUBSISTEMA: CONTROL ESTRATEGICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • COMPONENTE: Direccionamiento Estratégico - ELEMENTO: Planes y programas • COMPONENTE: Administración del Riesgo, ELEMENTOS: Valoración de riesgos. • COMPONENTE: Ambiente de control ELEMENTOS: Desarrollo del Talento Humano <p>SUBSISTEMA: CONTROL DE GESTION</p> <ul style="list-style-type: none"> • COMPONENTE: Información, - ELEMENTOS: Información primaria, Información Secundaria, Sistemas de Información. • COMPONENTE: Actividades de control -ELEMENTOS: Controles, Indicadores • COMPONENTE: Comunicación pública -ELEMENTOS: Medios de comunicación, Comunicación Informativa. <p>SUBSISTEMA: CONTROL DE EVALUACION</p> <ul style="list-style-type: none"> • COMPONENTE: Autoevaluación - ELEMENTOS: Autoevaluación de la gestión, Autoevaluación del control • COMPONENTE: Planes de Mejoramiento


INDICADORES:		
CODIGO	NOMBRE	
I.1.1	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica General	
I.1.2	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica Especializada	
I.1.4	Oportunidad en la atención en consulta de Urgencias	
I.1.6	Oportunidad en la atención en consulta de Odontología General	
Los demás que se incluyen dentro del Manual de Indicadores de Pasto Salud ESE		
REGISTROS	RESPONSABLES	
Según Tabla Maestra de Documentos y Registros y Resoluciones de aprobación de formatos y registros.	Subgerencia de Salud e Investigación; Directores Operativos de Red; Dueños de Proceso.	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: ANA CRISTINA SANTACRUZ MEJIA Cargo: SUBGERENTE DE SALUD E INVESTIGACION Nombre: DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Cargo: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION	Firma: Nombre: ANA CRISTINA SANTACRUZ MEJIA Cargo: SUBGERENTE DE SALUD E INVESTIGACION	Firma: Nombre: TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Cargo: GERENTE
Lugar y tiempo de Archivo: Oficina Asesora de Planeación - 5 años	Documento Original: Oficna Asesora de Planeación	Disposición final: Archivo Histórico Pasto Salud ESE


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL	
	MACROPROCESO	Código	MP-MS	PRESTACION DE SERVICIOS MISIONALES	MA-PP	
	PROCESO	Código	PR-SA	SERVICIOS AMBULATORIOS	VERSION	4
DEFINICIONES ESPECIFICAS AL PROCESO						
Atención de salud:	Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.					
Atención extramural:	Conjunto de actividades, intervenciones y procedimientos programables dirigidos a la colectividad tanto en la zona urbana como rural. Son realizadas por médico general, odontólogo, auxiliar de odontología, auxiliar de enfermería o vacunador, promotor, higienista oral acorde a las acciones programadas y necesidades de los usuarios. Entrega de medicamentos. Educación para la prevención.					
Ayudas diagnósticas:	Procedimientos de laboratorio clínico o imagenología que busca confirmar o aclarar un diagnóstico médico, antes o durante el tratamiento de una lesión.					
Calidad de la atención de salud:	Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.					
Calidad - Accesibilidad:	Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.					
Calidad- Oportunidad:	Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.					
Calidad- Seguridad:	Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.					
Calidad- Pertinencia:	Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.					
Calidad- Continuidad:	Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico					
Citas:	Encuentro previamente acordado entre dos o más personas en una fecha, hora y lugar determinados.					
Contrareferencia:	La contra referencia es el procedimiento por el cual un paciente que inicialmente fue enviado de otra institución dentro de la red es regresado a la institución de primer contacto o tratante de origen donde reside el usuario.					
Evento adverso:	Es cualquier suceso médico desafortunado que puede presentarse durante un tratamiento con un medicamento, pero que no tiene necesariamente relación causal con el mismo.					
Fórmula médica:	Documento normalizado por medio del cual los médicos legalmente capacitados prescriben la medicación al paciente para su dispensación por parte del servicio farmacéutico.					
Historia Clínica:	Es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Dicho documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley					
Medicamentos de Control Especial:	Es el preparado farmacéutico obtenido a partir de uno o más principios activos de control especial, catalogados como tal en las convenciones de estupefacientes, precursores y psicotrópicos, o por el Gobierno Nacional, con o sin sustancias auxiliares presentado bajo forma farmacéutica definida, que se utiliza para la prevención, diagnóstico, tratamiento, curación o rehabilitación de las enfermedades de los seres vivos.					


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL	
	MACROPROCESO	Código	MP-MS	PRESTACION DE SERVICIOS MISIONALES	MA-PP	
	PROCESO	Código	PR-SA	SERVICIOS AMBULATORIOS	VERSION	4
DEFINICIONES ESPECIFICAS AL PROCESO						
Medicamentos:	Un medicamento es uno o más fármacos, integrados en una forma farmacéutica, presentado para expendio y uso industrial o clínico, y destinado para su utilización en las personas o en los animales, dotado de propiedades que permitan el mejor efecto farmacológico de sus componentes con el fin de prevenir, aliviar o mejorar enfermedades, o para modificar estados fisiológicos.					
Prevención de la enfermedad:	Conjunto de acciones realizadas para evitar que el daño o la enfermedad aparezcan, se prolonguen, ocasionen daños mayores o generen secuelas evitables.					
Promoción de la salud:	conjunto de procesos que favorecen que la persona y su grupo social incrementen el control de, y mejoren, su propia salud. Representa una estrategia de mediación entre las personas y su entorno, sintetizando la elección personal y la responsabilidad social en salud para crear un futuro más saludable.					
Remisión:	Este procedimiento permite el envío de pacientes de un nivel a otro dotado de mayor complejidad para completar el diagnóstico o realizar el tratamiento y la devolución del paciente al nivel original con indicaciones específicas sobre el diagnóstico, el tratamiento y otras medidas que deban adoptarse.					
SIOS:	Sistema de información para operaciones en salud.					

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL	
		MACROPROCESO	Código	MP-MS	PRESTACION DE SERVICIOS MISIONALES	MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-SA	SERVICIOS AMBULATORIOS	CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Consulta Médica General			PD-SA-01	4
OBJETIVO	Atender integral y oportunamente al usuario que requiera el servicio de consulta medica general para la preservación o restauración de la salud, con calidad, efectividad, y garantizando su seguridad, según los lineamientos establecidos en los protocolos, guías de atención y normas técnicas.						
RESPONSABLE	Médico						
ENTRADAS	Agenda de citas, historias clínicas, resultados de exámenes. Guías de manejo y/o protocolos de atención.						
PROVEEDORES	Usuarios - Procesos Misionales.						
SALIDAS	Usuario atendido en consulta médica, diagnóstico, plan de tratamiento, ordenes médicas, remisiones, anexos.						
CLIENTE	Usuarios - Procesos Misionales						
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS		
1	Consultar la agenda de citas y prepara historias clínicas	La Auxiliar de Enfermería y el Médico deben consultar en SIOS la agenda de citas previamente generada por profesional prestador y fecha. Los Auxiliares de Archivo de Historias Clínicas deben consultar la Agenda de Citas y preparar las historias clínicas requeridas para la atención y entregarlas al Auxiliar de preconsulta.	Auxiliar de enfermeria, Médico, Auxiliar de Historias Clínicas.	Agenda de citas, Historias clínicas.	SIOS/Agendas/Citas		
2	Informar al Usuario sobre requisitos para el Ingreso al Servicio	El personal de SIAU debe orientar a los Usuarios a su llegada para que facturen los servicios que fueron agendados, con el fin de que se activen en el sistema de información los campos requeridos para su atención. Se informa que una vez haya facturado, debe esperar a ser llamado en preconsulta (cuando es de promoción y prevención) o al consultorio médico. (El Usuario factura el servicio y espera su turno).	Auxiliar de SIAU, Usuario		SIOS/ Facturación		
3	Atender al Usuario en Preconsulta.	Llamar al Usuario por el nombre, en orden de agenda de citas para atención de preconsulta, saludarlo y presentarse. Tomar los signos vitales, según guías de atención y protocolos, registrar en la historia clínica en el sistema. Aplica para los Usuarios de programas de Promoción y Prevención.	Auxiliar de enfermeria	Historia Clínica, guías de manejo y protocolos de atención.	SIOS / Historia Clínica		
4	Recibir al Usuario e iniciar Consulta Médica	El médico debe llamar al Usuario por el nombre, en orden de agenda de citas, recibirlo en el consultorio, saludarlo y presentarse. Solicitar el documento de identificación e ingresar en SIOS a la Historia Clínica. Verificar que se actualizaron los datos del Usuario en SIAU, de lo contrario el médico(a) deben actualizarlos. Preguntar al Usuario su situación y escuchar sus inquietudes. Diligenciar en la Historia Clínica.	Médico	Historia Clínica	SIOS / Historia Clínica		
5	Realizar el examen físico, según guías de manejo y protocolos de atención.	Realizar examen físico para identificar los signos de enfermedad o normalidad presentes en el organismo. Registrar en la Historia Clínica. Tratar de acuerdo a guías y protocolos de manejo.	Médico	Historia Clínica, guías de manejo y protocolos de atención.	SIOS / Historia Clínica		
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS		

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL	
		MACROPROCESO	Código	MP-MS	PRESTACION DE SERVICIOS MISIONALES	MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-SA	SERVICIOS AMBULATORIOS	CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Consulta Médica General			PD-SA-01	4
6 PC	Realizar la reconciliación de medicamentos	El médico debe verificar en la Historia Clínica los medicamentos que el paciente se encuentre ingiriendo, además debe preguntarle sobre medicamentos que ingiere por orden médica o aquellos automedicados. La reconciliación medicamentosa es para determinar la administración de medicamentos, evaluar resultados y prevenir errores y reacciones adversas, garantizando seguridad al paciente. Registrar en Historia Clínica.	Médico	Historia Clínica, guías de manejo y protocolos de atención.	SIOS / Historia Clínica		
7 PC	Emitir el diagnóstico, diseñar el plan de tratamiento y órdenes médicas con fundamento en las guías de manejo y protocolos de atención.	Emitir el diagnóstico del Paciente, planear el tratamiento según guías de manejo y protocolos de atención de acuerdo a las necesidades del Usuario. Ordenar según corresponda los procedimientos, laboratorios clínicos, tratamientos, ayudas diagnósticas y tratamiento farmacológico. Diligenciar la Historia Clínica en forma completa. La prescripción debe ser en letra clara y legible, con las indicaciones necesarias para su administración. Elaborar anexos y epicrisis en casos que amerite. Si el paciente amerita ser remitido a un nivel de mayor complejidad, se debe remitir aplicando el Manual de Referencia y Contrareferencia, explicar al Usuario sobre la necesidad de contar con una opinión especializada en su proceso de atención y tratamiento. Informar al Usuario o sus familiares sobre el diagnóstico actual y en detalle el contenido del plan de tratamiento, los efectos esperados.	Médico - Enfermera	Historia Clínica, Guías de Atención en Salud, Protocolos, ordenes médicas, Manual de referencia y contrareferencia.	SIOS / Historia Clínica		
8	Consulta Médica - Información, recomendaciones y orientaciones al Usuario sobre el motivo de su consulta.	El médico debe explicar y dar información básica al paciente (y su familia cuando lo amerite) del resultado de su atención. Se debe informar el proceso natural de la enfermedad y el estado actual de la misma, su diagnóstico, el esquema terapéutico, plan de cuidados y los medicamentos que se prescriben. Se debe dar información puntual sobre medicamentos cuyos efectos colaterales o secundarios sean peligrosos y severos para que el Usuario pueda identificar signos y síntomas tempranos, las indicaciones a seguir en la toma de medicamentos tales como horarios e interacciones con otros medicamentos o alimentos; informar sobre los autocuidados y cuidados en casa; los resultados de los exámenes o procedimientos diagnósticos (cuando se presenten). Informar al Usuario cuando en casos específicos por resultados de exámenes se debe realizar una cita de control. Verificar la comprensión por parte del Usuario, pidiendo que repita las recomendaciones dadas, para constatar que son comprensibles. Orientar al Usuario para que pase a Post Consulta.	Médico				
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS		

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL	
		MACROPROCESO	Código	MP-MS	PRESTACION DE SERVICIOS MISIONALES	MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-SA	SERVICIOS AMBULATORIOS	CODIGO PD	VERSION
			Consulta Médica General		PD-SA-01	4	
9	Realizar post consulta para todas las consultas médicas	<p>Recibir al Usuario, brindar educación y recomendaciones sobre el tratamiento, medicamentos y remision a programas u otros niveles. Cuando se presenten ordenes para exámenes de laboratorio clínico y/o apoyo diagnóstico se debe orientar sobre la preparación previa a la toma de la muestra y/o la forma de tomar las muestras cuando sean en casa, según guías y protocolos correspondientes. Si es posible tomar la muestra o examen en el mismo momento y lugar de atención se informa al Usuario. Verificar que el Usuario ha entendido las recomendaciones, a través de preguntas o que repita las instrucciones dadas. Orientar al Usuario sobre la ubicación de las áreas de la IPS en las cuales debe ser atendido. Registrar post consulta en notas de enfermería en SIOS.</p>	Auxiliar de enfermería	Historia Clínica. Instructivo de recomendaciones (Laboratorio Clínico)	SIOS/ Historia Clínica/ Notas de enfermería		
10	Salida del Usuario	El Paciente egresa del servicio de consulta médica y se dirige al área que corresponda según las ordenes, bien sea farmacia, laboratorio clínico, atención al usuario u otras.	Usuario	Ordenes médicas, ordenes de apoyos diagnósticos, formula médica (otros)			
OBSERVACIONES		<p>IMPORTANTE Y OBLIGATORIO:</p> <ol style="list-style-type: none"> Los formatos de Historia Clínica que no se encuentren en SIOS deben diligenciarse en el SIS correspondiente en medio físico. Como medida de contingencia ante fallas del sistema SIOS las historias clínicas deben diligenciarse en medio físico, y es el Auxiliar de Enfermería el responsable de solicitarlas en Archivo de Historias Clínicas, diligenciar el libro de custodia, y devolverlas con las nuevas hojas diligenciadas al terminar la atención. El seguimiento al completo diligenciamiento de la Historia Clínica conforme a las normas y guías de atención, será verificado mediante Auditorías de pertinencia y adherencia a Guías y Protocolos. Si es consulta prioritaria se envía al usuario al consultorio de enfermería para su valoración y determinación de prioridad. En la Atención Médica de promoción y prevención extramural, se debe garantizar las condiciones determinadas por el Sistema Único de Habilitación. Cuando la Consulta Médica se realiza por Especialista, se aplica el mismo procedimiento con la Atención, bajo responsabilidad del Médico Especialista; esta consulta requiere dentro de los elementos de entrada una remisión a su atención. Cuando se requiera, en casos de violencia intrafamiliar o procedimientos invasivos, se debe hacer firmar el consentimiento y/o discentimiento informado al Usuario, previas explicaciones de las actividades que se adelantarán. Cuando un Usuario o paciente pueda participar en proyectos de investigación en salud u otras, se le deberá informar verbalmente y por escrito, para lo cual el Usuario o paciente debe firmar una aceptación escrita y explícita. <p>EVENTOS ADVERSOS: El reporte de eventos e incidentes adversos es obligatorio y debe adelantarse según las directrices establecidas al interior de la empresa.</p>					
ELABORO			REVISO		APROBO		
ISABEL ANDRADE, Médico Red Oriente CRISTINA CARDENAS, Médico Red Occidente. MARIA EUDOCIA ARAUJO, Enfermera. DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación.			ANA CRISTINA SANTACRUZ MEJIA Sugerente de Salud e Investigación		TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente		

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL	
		MACROPROCESO	Código	MP-MS	PRESTACION DE SERVICIOS MISIONALES	MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-SA	SERVICIOS AMBULATORIOS	CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Consulta Odontológica			PD-SA-02	4
OBJETIVO	Atender integral y oportunamente a nuestros Usuarios en el servicio de consulta odontológica con calidad y efectividad, para mantener su salud bucodental, tratar, evitar y limitar la enfermedad, garantizando su seguridad, según los lineamientos establecidos en las guías y protocolos odontológicos de atención.						
RESPONSABLE	Odontólogo						
ENTRADAS	Agenda de citas, historias clínicas y registros odontológicos, definición de conductas anteriores, resultados de exámenes anteriores, guías de manejo y/o protocolos de atención.						
PROVEEDORES	Usuarios - Procesos Misionales						
SALIDAS	Usuario atendido en consulta odontológica, diagnóstico, definición de conducta a seguir, tratamientos terminados, canalización a otros servicios o niveles de complejidad.						
CLIENTE	Usuarios - Procesos Misionales						
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS		
1	Consultar la agenda de citas	El Auxiliar de Consultorio Odontológico deben consultar en SIOS la agenda de citas previamente generada por profesional prestador y fecha. Imprimir agenda de citas.	Auxiliar de Consultorio Odontológico	Agenda de citas	SIOS/Agenda de citas		
2	Ingreso del Usuario al Servicio	Llamar al Usuario por su nombre, saludarlo, presentarse y hacer firmar la agenda de citas.	Auxiliar de Consultorio Odontológico	Agenda de citas			
3	Recepción del Usuario por el Odontólogo(a) y realización del examen clínico.	Recibir al Usuario en el servicio odontológico. Solicitar el documento de identificación e ingresar en SIOS a la Historia Clínica, si asiste por primera vez se diligencia el registro clínico odontológico. Si el paciente ya tiene historia clínica se verifica si requiere reevaluación. Si no requiere reevaluación se continua con la atención. Preguntar al Usuario su situación y escuchar sus inquietudes.	Odontólogo(a)	Historia Clínica	SIOS/ Historia clínica / Evolución odontológica		
4	Explicar al Usuario plan de tratamiento odontológico, definir conducta y plan de manejo.	Explicar al Usuario el propósito del tratamiento y los objetivos de cada visita, así como los posibles riesgos según protocolos, guías de atención y Normas Técnicas. Definir conducta y plan de manejo.	Odontólogo(a)	Guías de manejo y protocolos de atención, Normas Técnicas.			
5	Inscribir al Usuario en programas según corresponda.	Inscribir y registrar al Usuario en el programa Pandas, Línea de Base, Sano y Sano Rehabilitado, Fluorosis, según corresponda. (Pandas y Fluorosis se registra en SIOS y en medio físico SIS. Línea de Base (Software). Sano y Sano Rehabilitado en Registro del IDSN).	Odontólogo(a) y Auxiliar de Consultorio Odontológico	Guías del programa, Control de Actividades de PYP y Pandas, Registros de pacientes a Programas.			
6	Formalizar el consentimiento informado o disentimiento por parte del Usuario.	Informar al Usuario los procedimientos a los que debe ser sometido durante el tratamiento odontológico, indicando los riesgos, complicaciones y beneficios de los procedimientos planeados, y los riesgos del no tratamiento, de manera que puedan tomar decisiones informadas. Hacer firmar el consentimiento informado o disentimiento por parte del Usuario y el odontólogo.	Odontólogo(a)	Consentimiento Informado o discentimiento.			
7	Realización de procedimientos de Higiene Oral	Se realizan los procedimientos de higiene oral. Según Procedimiento vigente de Atención en Higiene Oral.	Según Procedimiento		SIOS/ Historia clínica/ Evolución odontológica		
8 PC	Realizar la atención odontológica	Realizar procedimientos odontológicos al Usuario, de acuerdo a los requerimientos registrados en el Odontograma de la Historia Clínica y evolucionar en el odontograma, con fundamento en las guías de manejo y protocolos de atención. Describir cada fase del tratamiento, estimando el tiempo de duración. Dividir cada procedimiento en etapas y señalar cuando ha culminado cada una. Preparar al paciente para cada cambio de sensación antes de que lo experimente.	Odontólogo(a)	Historia Clínica	SIOS/ Historia clínica/ Evolución odontológica		

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL	
		MACROPROCESO	Código	MP-MS	PRESTACION DE SERVICIOS MISIONALES	MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-SA	SERVICIOS AMBULATORIOS	CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Consulta Odontológica			PD-SA-02	4
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS		
9 PC	Diseñar plan de cuidados, generar órdenes diagnósticas o de medicamentos e informar al usuario sobre el tratamiento a seguir y la importancia de la continuidad del mismo.	El Odontologo informa al paciente y sus familiares (cuando aplique) sobre el resultado de su atención, la continuidad del tratamiento y los cuidados que debe tener con la salud oral. Cuando se ordene tratamiento farmacológico debe orientarse al Usuario sobre la forma correcta de su administración, así como signos de alarma. En caso de ordenar apoyos diagnósticos informar sobre condiciones de preparación previas a la toma. Cuando se termina el tratamiento se informa al paciente que debe asistir a control en seis meses. Registrar al programa sano y sano rehabilitado. Diligenciar historia clínica.	Odontólogo(a)	Ordenes, fórmula médica, ordenes de apoyo diagnóstico, Registros Programa Sano y Sano Rehabilitado, Historia clínica.	SIOS/ Historia clinica		
10	Generar ordenes internas para facturación	Seleccionar en SIOS el plan de administradora al que corresponde el Usuario e ingresar el procedimiento por códigos cups, indicar unidades o cantidades.	Odontólogo(a)		SIOS/ Historia clinica/ Evolución odontológica		
11	Orientar al Usuario para facturación del servicio.	Orientar al Usuario para que se acerque a facturar el servicio, según boleta y una vez facturado vuelva al Consultorio Odontológico.	Auxiliar de Consultorio Odontológico	Boleta para facturación			
12	Informar al cajero a través de spark los datos de facturación.	Informar al cajero o a través de spark los datos de facturación, indicando procedimientos, unidades o cantidades, a fin de asegurar la facturación del servicio, en casos en los que el Usuario no se acerque al módulo de facturación.	Auxiliar de Consultorio Odontológico				
13	Facturación del Servicio	El Paciente Farctura el servicio de Odontología.	Facturador, Usuario	Boleta para facturación			
14	Salida del Usuario	Cuando el Usuario regresa al Consultorio Odontológico, se le orienta para solicite una nueva cita, si lo requiere. El Usuario sale del servicio con debidamente información.	Usuario	Boleta para facturación			
OBSERVACIONES		<p>IMPORTANTE Y OBLIGATORIO:</p> <ol style="list-style-type: none"> Los formatos de Historia Clínica que no se encuentren en SIOS deben diligenciarse en el SIS correspondiente en medio físico. Como medida de contingencia ante fallas del sistema SIOS las historias clinicas deben diligenciarse en medio físico, y es el Auxiliar de Consultorio Odontológico el responsable de solicitarlas en Archivo de Historias Clínicas, diligenciar el libro de custodia, y devolverlas con las nuevas hojas diligenciadas al terminar la atención. En la Atención Odontológica de promoción y prevención extramural, se debe garantizar las condiciones determinadas por el Sistema Único de Habilitación. <p>EVENTOS ADVERSOS: El reporte de eventos e incidentes adversos es obligatorio y debe adelantarse según las directrices establecidas al interior de la empresa.</p> <p>ADICIONAL: No olvide felicitar al paciente luego de haber finalizado exitosamente el procedimiento odontológico.</p>					
ELABORO		REVISO		APROBO			
OSCAR FABIAN MONTENEGRO, Odontólogo. REDRIGO VITERI MORENO, Odontólogo. DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación.		ANA CRISTINA SANTACRUZ MEJIA Sugerente de Salud e Investigación		TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente			




MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS


CODIGO MANUAL


MACROPROCESO	Código	MP-MS	PRESTACION DE SERVICIOS MISIONALES	MA-PP	
PROCESO	Código	PR-SA	SERVICIOS AMBULATORIOS	CODIGO PD	VERSION
PROCEDIMIENTO	Higiene Oral			PD-SA-03	4


OBJETIVO	Disminuir los factores de riesgo más importantes para la aparición de caries y enfermedad periodontal en nuestros Usuarios.
RESPONSABLE	Higienista oral - Odontólogo (Donde no existe con exclusividad Higienista Oral)
ENTRADAS	Solicitud del servicio y remisión de consulta odontológica, guías de manejo y/o protocolos de atención.
PROVEEDORES	Usuarios - Procesos Misionales
SALIDAS	Usuario atendido en higiene oral, tratamientos terminados, definición de conductas, canalización a programas, remisión a otros servicios.
CLIENTE	Usuarios - Procesos Misionales


No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS
1	Consultar la agenda de citas	El (La) Higienista Oral o Auxiliar de Consultorio Odontológico, debe consultar en SIOS la agenda de citas previamente generada por profesional prestador y fecha. Imprimir agenda de citas.	Higienista oral o Auxiliar de Consultorio Odontológico	Agenda de citas	SIOS/Agenda de citas
2	Ingreso del Usuario al Servicio	Llamar al Usuario por su nombre, saludarlo, presentarse y hacer firmar la agenda de citas.	Higienista oral o Auxiliar de Consultorio Odontológico	Agenda de citas	SIOS/Agenda de citas
3	Explicar al Usuario los procedimientos de higiene oral.	Preguntar al Usuario su edad, a fin de determinar los procedimientos que le aplican. Preguntar al Usuario su situación y escuchar sus inquietudes. Explicar en términos sencillos los procedimientos de Higiene Oral que se realizarán en la cita, según Protocolos, Guías de Atención y Normas Técnicas. Asegurarse de que las explicaciones sean entendidas por el Usuario.	Higienista oral u Odontologo(a)		
4 PC	Realizar el procedimiento de Higiene Oral.	Realizar los procedimientos de Higiene Oral según edad, frecuencia, Protocolos, Guías de Atención y Normas Técnicas. Diligenciar evolución de higiene oral en Historia Clínica.	Higienista oral u Odontologo(a)	Historia Clínica	SIOS / Registro Clínico de Higiene Oral
5	Brindar al Usuario recomendaciones sobre salud oral.	Explicar al usuario el resultado de su atención, los cuidados que debe tener para promocionar su salud oral, y que es el factor más importante para lograr resultados óptimos en tratamientos odontológicos. Asegurarse que el Usuario ha comprendido, pidiendo que repita cuales son los cuidados básicos de su salud oral. De ser necesario repita las instrucciones.	Higienista oral u Odontologo(a)		
6	Informar al usuario sobre la continuidad en el tratamiento odontológico.	Informar al Usuario que debe continuar con su tratamiento de Odontología.	Higienista oral u Odontologo(a)		
7	Generar ordenes internas para facturación	Seleccionar en SIOS el plan de administradora al que corresponde el Usuario e ingresar el procedimiento por codigos cups, indicar unidades o cantidades.	Higienista oral u Odontologo(a)		SIOS / Facturación
8	Orientar al Usuario para facturación del servicio.	Orientar al Usuario para que se acerque a facturar el servicio, según boleta, y una vez facturado vuelva al Consultorio.	Higienista oral o Auxiliar de Consultorio Odontológico	Boleta para Facturación	


		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL	
		MACROPROCESO	Código	MP-MS	PRESTACION DE SERVICIOS MISIONALES	MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-SA	SERVICIOS AMBULATORIOS	CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Higiene Oral			PD-SA-03	4
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS		
9	Facturación del Servicio	El Paciente Farctura procedimientos de Higiene Oral.	Usuario	Factura			
10	Salida del Usuario	Cuando el Usuario regresa al Consultorio Odontológico, se le orienta para solicite una nueva cita, si lo requiere. El Usuario sale del servicio con debidamente información.	Usuario				
OBSERVACIONES		<p>IMPORTANTE Y OBLIGATORIO:</p> <p>1. Los formatos de Historia Clínica que no se encuentren en SIOS deben diligenciarse en el SIS correspondiente en medio físico.</p> <p>2. Como medida de contingencia ante fallas del sistema SIOS las historias clinicas deben diligenciarse en medio físico, y es el (la) Higienista Oral o Auxiliar de Consultorio Odontológico el responsable de solicitarlas en Archivo de Hlstorias Clínicas, diligenciar el libro de custodia, y devolverlas con las nuevas hojas diligenciadas al terminar la atención.</p> <p>EVENTOS ADVERSOS: El reporte de eventos e incidentes adversos es obligatorio y debe adelantarse según las directrices establecidas al interior de la empresa.</p> <p>ADICIONAL: No olvide felicitar al paciente luego de haber finalizado exitosamente el procedimiento de higiene oral.</p>					
ELABORO			REVISO		APROBO		
OSCAR FABIAN MONTENEGRO, Odontólogo. REDRIGO VITERI MORENO, Odontólogo. DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación.			ANA CRISTINA SANTACRUZ MEJIA Sugerente de Salud e Investigación		TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente		

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL	
		MACROPROCESO	Código	MP-MS	PRESTACION DE SERVICIOS MISIONALES	MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-SA	SERVICIOS AMBULATORIOS	CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Consulta de Enfermería			PD-SA-04	4
OBJETIVO	Proporcionar atención integral y oportuna a nuestros Usuarios, pacientes y su familia respondiendo a sus necesidades individuales, propiciando los máximos niveles de recuperación, en ambientes de privacidad, confidencialidad y seguridad, orientándolos a programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.						
RESPONSABLE	Enfermera						
ENTRADAS	Agenda de citas, definición de conductas anteriores, resultados de exámenes cuando aplique, guías de manejo y/o protocolos de atención.						
PROVEEDORES	Usuarios - Procesos Misionales						
SALIDAS	Usuario atendido en enfermería en servicio ambulatorio, canalización a programas de pyp y otros programas						
CLIENTE	Usuarios - Procesos Misionales						
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS		
1	Consultar la agenda de citas	La (El) Enfermera (o) debe consultar en SIOS la agenda de citas previamente generada por profesional prestador y fecha.	Enfermera(o)	Agenda de citas	SIOS/Agendas/Citas		
2	Informar al Usuario sobre requisitos para el Ingreso al Servicio	El personal de SIAU debe orientar a los Usuarios a su llegada para que facturen los servicios que fueron agendados, con el fin de que se activen en el sistema de información los campos requeridos para su atención. Se informa que una vez haya facturado, debe esperar a ser llamado al consultorio de enfermería. (El Usuario factura el servicio y espera su turno).	Auxiliar de SIAU, Usuario.		SIOS/ Facturación		
3	Atender al Usuario en Enfermería.	Llamar al Usuario por el nombre, en orden de agenda de citas para atención de enfermería, saludarlo y presentarse. Preguntar al Usuario su situación y escuchar sus inquietudes, preguntar el motivo de la consulta para identificar si es consecuencia de un evento adverso ya reportado o que se identifique en ese momento. Indagar antecedentes, tomar signos vitales y realizar examen físico cefalocaudal según guías de manejo y protocolos de atención. Diligenciar historia clínica.	Enfermera(o)	Agenda de citas, Historia Clínica	SIOS/Historia Clínica		
4	Formalizar el consentimiento informado o disentimiento por parte del Usuario.	Informar al Usuario los procedimientos a los que debe ser sometido en la atención de enfermería, indicando los riesgos, complicaciones y beneficios de los procedimientos planeados, y los riesgos del no tratamiento, de manera que puedan tomar decisiones informadas. Hacer firmar el consentimiento informado o disentimiento por parte del Usuario y la enfermera(o)	Enfermera(o)	Consentimiento Informado o Disentimiento.			
5 PC	Realizar procedimientos de enfermería	Realizar procedimiento de enfermería según protocolos de atención, guías de manejo, normas técnicas y manuales. Diligenciar Historia Clínica.	Enfermera(o)	Historia Clínica	SIOS/Historia Clínica		
6 PC	Definir conducta y plan de manejo, según guías de manejo y protocolos de atención.	Se realiza la valoración según Examen físico y procedimientos realizados, se emite el diagnóstico, o remisión interna a otros servicios. Se asigna la próxima cita a programas de promoción y prevención. Diligenciar Historia Clínica.	Enfermera(o)	Historia Clínica	SIOS/Historia Clínica		

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL		
		MACROPROCESO	Código	MP-MS	PRESTACION DE SERVICIOS MISIONALES		MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-SA	SERVICIOS AMBULATORIOS		CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Consulta de Enfermería				PD-SA-04	4
No.	ACTIVIDAD	COMO		RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS		
7	Brindar información, recomendaciones y orientaciones al Usuario sobre el motivo de su consulta.	<p>La enfermera(o) debe explicar y dar información básica al paciente (y su familia cuando lo amerite) del resultado de su atención. Se debe informar el proceso natural de la enfermedad y el estado actual de la misma, su diagnóstico, el esquema terapéutico, plan de cuidados y los medicamentos que se prescriben (cuando haya lugar).</p> <p>Se debe dar información puntual sobre medicamentos cuyos efectos colaterales o secundarios sean peligrosos y severos para que el Usuario pueda identificar signos y síntomas tempranos, las indicaciones a seguir en la toma de medicamentos tales como horarios e interacciones con otros medicamentos o alimentos; informar sobre los autocuidados y cuidados en casa; los resultados de los exámenes o procedimientos diagnósticos (cuando se presenten).</p> <p>Verificar la comprensión por parte del Usuario, pidiendo que repita las recomendaciones dadas, para constatar que son comprensibles.</p> <p>Registrar en notas de enfermería en SIOS.</p>		Enfermera(o)	Historia Clínica. Instructivo de recomendaciones (Laboratorio Clínico)			
8	Asignar próxima cita	<p>Registrar la próxima cita que se asigna al Usuario según programa al cual fue inscrito en el carnet de citas. Diligenciar o dar apertura a la tarjeta de seguimiento del programa al cual pertenece. Orientar al Usuario sobre la ubicación de las áreas de la IPS en las cuales debe ser atendido.</p> <p>Registrar en notas de enfermería en SIOS.</p>		Enfermera(o)	Historia Clínica.	SIOS/Historia Clínica/Notas de enfermería		
9	Salida Usuario	<p>El Paciente egresa del servicio de consulta de enfermería, debidamente informado y se dirige al área que corresponda según las ordenes, bien sea farmacia, laboratorio clínico, atención al usuario, u otras.</p>		Usuario	Ordenes médicas, fórmula médica.			
OBSERVACIONES		<p>IMPORTANTE Y OBLIGATORIO:</p> <ol style="list-style-type: none"> Los formatos de Historia Clínica que no se encuentren en SIOS deben diligenciarse en el SIS correspondiente en medio físico. Como medida de contingencia ante fallas del sistema SIOS las historias clínicas deben diligenciarse en medio físico, y es el Auxiliar de Enfermería el responsable de solicitarlas en Archivo de Historias Clínicas, diligenciar el libro de custodia, y devolverlas con las nuevas hojas diligenciadas al terminar la atención. En la Atención de Enfermería de promoción y prevención extramural, se debe garantizar las condiciones determinadas por el Sistema Único de Habilitación. <p>EVENTOS ADVERSOS: El reporte de eventos e incidentes adversos es obligatorio y debe adelantarse según las directrices establecidas al interior de la empresa.</p>						
ELABORO			REVISO		APROBO			
JANETH NARVAEZ FIGUEROA, Enfermera Administrativa Red Occidente MARIA EUDOCIA ARAUJO, Enfermera. DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación.			ANA CRISTINA SANTACRUZ MEJIA Sugerente de Salud e Investigación		TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente			

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL	
		MACROPROCESO	Código	MP-MS	PRESTACION DE SERVICIOS MISIONALES	MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-SA	SERVICIOS AMBULATORIOS	CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Aplicación de Vacunas			PD-SA-05	4
OBJETIVO	Realizar la Vacunación con criterios de calidad de acuerdo a la necesidad del usuario, pertinencia y comprobación de derechos, para contribuir al control, eliminación y erradicación de las enfermedades inmunoprevenibles, en aplicación a las actividades y procedimientos vigentes en Pasto Salud ESE.						
RESPONSABLE	Auxiliar de enfermería de vacunación						
ENTRADAS	Programa ampliado de inmunización, población objeto del programa, enfermedades de interés en salud pública, siviigila, carné de vacunación, guías de manejo y/o protocolos de atención.						
PROVEEDORES	Usuarios - Procesos Misionales						
SALIDAS	Esquemas completos y adecuados de vacunación según protocolos de atención de enfermedades de interés en salud pública, coberturas útiles de vacunación, canalización a otros servicios o programas de PYP						
CLIENTE	Usuarios - Procesos Misionales						
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS		
1	Recibir al usuario en el servicio	Saludar al usuario y presentarse. Solicitar carné de vacunación y carné de salud u otro documento para verificar que los documentos corresponden al Usuario.	Auxiliar de enfermería vacunación	Carné de vacunas - carné de salud	PAISOFT/ usuario / contraseña / No de identificación/ Registro		
2 PC	Verificar antecedentes o historia de vacunación y edad para la pertinencia de la vacuna.	Verificar antecedentes o historia de vacunación en el sistema. Cuando el Usuario NO tiene carné de vacunas ni antecedentes en el sistema se debe preguntar a su familiar acudiente donde fué vacunado la última vez, hace cuanto tiempo, comunicarse de ser posible con dicho lugar y corroborar la información. Verificar la edad para definir la pertinencia de la vacuna.	Auxiliar de enfermería vacunación	Carné de vacunas - carné de salud	PAISOFT/ usuario / contraseña / No de identificación/ Registro		
3	Informar al Usuario sobre la vacunación y sus efectos.	Informar y educar al Usuario y a su familiar, sobre los biológicos que se aplicarán de acuerdo al esquema PAI, dar recomendaciones específicas e informar sobre posibles reacciones adversas, cuidados y signos de alarma.	Auxiliar de enfermería vacunación	Carné de vacunas - carné de salud	PAISOFT/ usuario / contraseña / No de identificación/ Registro		
4 PC	Determinar las contraindicaciones que impidan la aplicación del biológico	Determinar contraindicaciones que impidan la aplicación del biológico, comunicarlás al usuario y si es menor de edad a su acompañante. Indagar al familiar o usuario sobre sus antecedentes patológicos.	Auxiliar de enfermería vacunación				
5	Preparar vacunas	Preparar el inmuo biológico, verificar lote y fecha de vencimiento del inmunobiológico a aplicar.	Auxiliar de enfermería vacunación				
6 PC	Aplicar biológico según esquema y normas para vacunación segura.	Aplicar biológico teniendo en cuenta dosis, técnica y sitio de aplicación, así como las normas de lavado de manos y de bioseguridad aplicables a esta actividad.	Auxiliar de enfermería vacunación				

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL	
		MACROPROCESO	Código	MP-MS	PRESTACION DE SERVICIOS MISIONALES	MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-SA	SERVICIOS AMBULATORIOS	CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Aplicación de Vacunas			PD-SA-05	4
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS		
7	Verificar el estado general del Usuario	Verificar el estado general del Usuario despues de la vacuna y explicar nuevamente las posibles reacciones en horas o días siguientes a la aplicación de la vacuna, clarificando los signos de alarma.	Auxiliar de enfermería vacunación				
8	¿Existe alguna reacción adversa inmediata?	SI: Informar a la Jefe de Enfermería y llevar a atención médica inmediata. Posteriormente se diligencian los registros de vacunación. NO: Continuar con la actividad No. 9	Auxiliar de enfermería vacunación				
9 PC	Registrar la vacuna aplicada en el carné de vacunas.	Registrar en el carné de vacunas el inmuno biológico aplicado, fecha, lote, fecha vencimiento, laboratorio, fecha de la próxima cita, institución y responsable de la aplicación. Cuando es primera vez se da apertura al carné de vacunas. Entregar carné al Usuario o familiar.	Auxiliar de enfermería vacunación	Carné de vacunas			
10	Registrar RIPS	Registrar RIPS y hacer firmar al Usuario	Auxiliar de enfermería vacunación	RIPS con firma del Usuario			
11	Salida del usuario	El usuario egresa de vacunación con los biológicos aplicados.	Usuario				
12	Diligenciar registro diario de vacunación	Diligenciar completamente los registros en el sistema PAISOFT.	Auxiliar de enfermería vacunación	Resumen diario de vacunación, Registro diario de vacunación recién nacido. Formato de seguimiento cohorte de nacido vivo, Registro de vacunación con fiebre amarilla carné internacional	PAISOFT/ usuario / contraseña / No de identificación/ Registro		
13	Facturar el servicio de vacunación	Facturar el servicio de vacunación	Cajero, responsables de facturación, auxiliar de enfermería vacunación.	Factura	SIOS /Facturación		
OBSERVACIONES		<p>OBLIGATORIO: Los reportes e informes de vacunación deben entregarse mensualmente a la Jefe de Enfermería de la IPS. Para la realización de jornadas de Vacunación extramural se deben garantizar, de igual manera, el cumplimiento de los requisitos del Sistema Unico de Habilitación.</p> <p>ESAVI - EVENTO SUPUESTAMENTE ATRIBUIDOS A VACUNACION O INMUNIZACION: Actuar según las disposiciones del Decreto 3518 del 2009 expedido por el Ministerio de Protección Social y demás lineamientos de vigilancia epidemiológica.</p> <p>EVENTOS ADVERSOS: El reporte de eventos e incidentes adversos es obligatorio y debe adelantarse según las directrices establecidas al interior de la empresa.</p>					
ELABORO MONICA ARTEAGA, Enfermera de PYP MARIA EUDOCIA ARAUJO, Enfermera. DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación.			REVISO ANA CRISTINA SANTACRUZ MEJIA Sugerente de Salud e Investigación		APROBO TOMAS EDISON BENAVIDES GONZÁLEZ Gerente		

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL	
		MACROPROCESO	Código	MP-MS	PRESTACION DE SERVICIOS MISIONALES	MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-SA	SERVICIOS AMBULATORIOS	CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Consulta de Psicología			PD-SA-06	4
OBJETIVO	Brindar a nuestros Usuarios el servicio de consulta psicológica con calidad, segura, eficaz, responsable y confidencial que contribuya a la detección y remisión de su sintomatología ó a la saludable reinserción a su medio.						
RESPONSABLE	Psicólogos (as)						
ENTRADAS	Agenda de citas, historias clínicas, remisión a consulta psicológica, definición de conductas anteriores, referencias y contrarreferencias, guías de manejo y/o protocolos de atención.						
PROVEEDORES	Usuarios - Procesos Misionales						
SALIDAS	Usuario atendido en consulta psicológica, definición de conductas y plan de tratamiento, canalización a otros servicios o niveles de complejidad						
CLIENTE	Usuarios - Procesos Misionales						
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS		
1	Consultar la agenda de citas	El (la) Psicologo (a) debe consultar en SIOS la agenda de citas previamente generada por profesional prestador y fecha.	Psicologo (a)	Agenda de citas	SIOS/Agendas/Citas		
2	Ingreso del Usuario al Servicio	El Usuario, según orientaciones del Auxiliar de SIAU debe ingresar a través de la activación del servicio en el sistema SIOS, en el modulo de facturación. Una vez haya facturado, debe esperar a ser llamado al Consultorio de Psicología.	Auxiliar de SIAU, Usuario		SIOS/ Facturación		
3	Recepción del Usuario por el Psicologo (a)	LLamar al Usuario por el nombre, recibirlo en el servicio, saludarlo y presentarse. Solicitar el documento de identificación e ingresar en SIOS a la Historia Clínica, si asiste por primera vez se diligencia la Historia Clínica. Si el paciente ya tiene historia clinica se verifica si requiere reevaluación, si no se continua en consulta.	Psicologo (a)	Historia Clínica	SIOS / Historia Clínica		
4	Recopilar información del Usuario por el Psicologo (a)	A través de preguntas y escuchando atentamente al Usuario, se debe especificar el motivo de la consulta para trabajar sobre él y definir los objetivos. Así mismo obtener los datos sobre las condiciones pasadas y actuales potencialmente relevantes, tratando de recomponer la historia con el fin de poder establecer los supuestos del caso.	Psicologo (a)	Historia Clínica	SIOS / Historia Clínica		
5 PC	Formulación y verificación de Hipótesis al caso del Usuario	Formular una hipótesis o proposición del fenómeno -psíquico- que se trata de comprobar o rechazar con los datos recogidos en el estudio anterior. Deducir las consecuencias ó que seguiría si fuera cierta la hipótesis planteada. Verificar la hipótesis a través de aplicación de pruebas, indagar aspectos puntuales y la utilización de técnicas adecuadas. Según guías de manejo y protocolos de atención. Diligenciar Historia Clínica.	Psicólogo(a)	Historia Clínica	SIOS / Historia Clínica		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MANUAL

MACROPROCESO	Código	MP-MS	PRESTACION DE SERVICIOS MISIONALES	MA-PP	
PROCESO	Código	PR-SA	SERVICIOS AMBULATORIOS	CODIGO PD	VERSION
PROCEDIMIENTO	Consulta de Psicología			PD-SA-06	4

No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS
6	Comunicar al Usuario los resultados obtenidos y da recomendaciones como resultado de la atención.	La comunicación se lleva a cabo a través de un informe verbal o escrito de los resultados obtenidos, en forma comprensible y asertiva. Se debe explicar y dar información básica al paciente (y su familia cuando lo amerite) como resultado de su atención. Se debe informar el proceso natural de la enfermedad, diagnóstico y el estado actual de la misma; informar sobre los autocuidados y cuidados en casa. Diligenciar Historia Clínica.	Psicólogo(a)	Historia Clínica	SIOS / Historia Clínica
7	¿ Es necesario remitir al Usuario a un nivel de mayor complejidad?	Si el usuario requiere remisión a un nivel de mayor complejidad, el Psicologo debe explicar al Usuario la necesidad de contar con una aopinión especializada en su proceso de atención y tratamiento. Diligenciar los registros de remisión y la Historia Clínica. Si no es necesario remitir se orienta para que solicite la proxima cita.	Psicólogo(a)	Historia Clínica. Manual del Sistema de Referencia y Contrareferencia	SIOS / Historia Clínica
8	¿ Es necesario canalizar al Usuario a otros servicios de la Empresa?	Si el usuario requiere canalización a otros servicios de la Empresa, el Psicólogo debe explicarle cual es el motivo y orientarlo para que solicite la cita.	Psicólogo(a)	Historia Clínica. Manual del Sistema de Referencia y Contrareferencia	SIOS / Historia Clínica
9	Salida del usuario	El usuario egresa del servicio de Psicologia con la detección de su caso, la canalización o remisión a otros servicios.	Usuario		


OBSERVACIONES


IMPORTANTE Y OBLIGATORIO:


1. Los formatos de Historia Clínica que no se encuentren en SIOS deben diligenciarse en el SIS correspondiente en medio físico.
2. Como medida de contingencia ante fallas del sistema SIOS las historias clinicas deben diligenciarse en medio físico, y es el Auxiliar de Enfermería el responsable de solicitarlas en Archivo de HHistorias Clínicas, diligenciar el libro de custodia, y devolverlas con las nuevas hojas diligenciadas al terminar la atención.
3. Se debe tener en cuenta que se puede prestar el servicio de consulta prioritaria dentro de los servicios de consulta externa, los cuales están orientados a atender patologías de baja complejidad que requieren prioridad y libre acceso por los usuarios.
4. Cuando el ingreso del paciente es por el servicio de Urgencias y se requiere la valoración por Psicología, la Jefe del Servicio de Urgencias hace la notificación al Psicólogo para atención oportuna y pertinente.

EVENTOS ADVERSOS: El reporte de eventos e incidentes adversos es obligatorio y debe adelantarse según las directrices establecidas al interior de la empresa.

ELABORO	REVISO	APROBO
DOLLI PAREDES, Psicóloga DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación.	ANA CRISTINA SANTACRUZ MEJIA Sugerente de Salud e Investigación	TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL		
		MACROPROCESO	Código	MP-MS	PRESTACION DE SERVICIOS MISIONALES		MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-SA	SERVICIOS AMBULATORIOS		CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Atención extramural				PD-SA-07	4
OBJETIVO	Brindar una atención extramural en servicios de salud, integral y oportuna a nuestros Usuarios, pacientes y su familia respondiendo a sus necesidades individuales, propiciando los máximos niveles de recuperación, con privacidad, confidencialidad y seguridad.							
RESPONSABLE	Enfermera de Promoción y Prevención, Grupo Extramural, Profesionales prestadores de servicios extramurales.							
ENTRADAS	Cronogramas y programación de salidas extramurales, Actividades de demanda inducida, Solicitud de los servicios extramurales, guías de manejo y/o protocolos de atención.							
PROVEEDORES	Usuarios - Procesos Misionales							
SALIDAS	Usuarios atendidos en servicios extramurales con diagnósticos, tratamientos, órdenes médicas, atención en PYP, canalización a otros servicios, remisiones.							
CLIENTE	Usuarios - Procesos Misionales							
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS			
1	Concertación de cronogramas y programación de salidas extramurales	Concertación de cronogramas mensuales y programación de salidas extramurales, entre los tecnólogos de PYP y Jefe de enfermería de PYP. Gestionar los espacios físicos que se requieran para las jornadas de atención extramural, o unidad móvil para quienes no cuenten con la misma.	Enfermera PYP, Tecnólogos PYP	Cronograma de salidas extramurales				
2	Realizar actividades de demanda inducida	Realizar actividades de demanda inducida de acuerdo a las fechas y lugares establecidos en el cronograma. Desplazarse hasta el sitio, visitar a los Usuarios en sus residencias, saludarlos y presentarse como personal de Pasto Salud ESE. Verificar si cuenta con afiliación a salud en el régimen subsidiado o si son vinculados. Preguntar si se encuentra inscritos a programas de promoción y prevención, entregar boletas de remisión según el programa que amerite. Registrar el formato de remisiones de PYP. Brindar educación sobre el programa de PYP al que se remite.	Tecnólogos PYP, Auxiliares de enfermería extramurales.	Formato de remisiones PYP, Boleta de remisión				
3	Verificar derechos de los Usuarios que fueron registrados en formato de remisiones de PYP	Verificar derechos de los Usuarios que fueron registrados en formato de remisiones de PYP, a través del sistema.	Tecnólogos PYP, Auxiliares de enfermería extramurales.	Formato de remisiones PYP,	SIOS			
4	Preparar los insumos y elementos necesarios para realizar las atenciones extramurales.	Preparar los insumos, elementos y equipos necesarios para realizar las atenciones extramurales, según el tipo de consultas o servicios. Solicitar transporte para los desplazamientos de las jornadas extramurales según cronograma.	Tecnólogos PYP, Auxiliares de enfermería extramurales.					
5	Desplazamiento al sitio de atención y acondicionar los espacios requeridos	Desplazamiento al sitio de atención y acondicionar los espacios requeridos, según el tipo de servicio.	Tecnólogos PYP, Auxiliares de enfermería extramurales.					
6	Ingreso del Usuario al Servicio	Ingreso del Usuario al Servicio, con boleta de remisión, documentos de identificación y carnet de afiliación.	Usuario	Boleta de remisión, documentos de identificación y carnet de afiliación.				
7	¿Según verificación de derechos, el Usuario está activo en el sistema?	NO: Continuar el procedimiento en la actividad No. 8 SI: Continuar el procedimiento en la actividad No. 9	Tecnólogos PYP, Auxiliares de enfermería extramurales.		SIOS			

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL	
		MACROPROCESO	Código	MP-MS	PRESTACION DE SERVICIOS MISIONALES	MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-SA	SERVICIOS AMBULATORIOS	CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Atención extramural				PD-SA-07
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS		
8	Orientar al Usuario para que realice las gestiones a fin de que donde se encuentra afiliado sea atendido en el programa de PYP	Orientar al Usuario para que realice las gestiones a fin de que donde se encuentra afiliado sea atendido en el programa de PYP	Tecnologos PYP, Auxiliares de enfermería extramurales.				
9	¿Según verificación de derechos, el Usuario está inscrito en los programas de PYP?	SI: Continuar el procedimiento en la actividad No. 10 NO: Continuar el procedimiento en la actividad No. 11	Tecnologos PYP, Auxiliares de enfermería extramurales.				
10	Orientar al Usuario para que según el programa de PYP a que se encuentra inscrito, regrese a su proxima cita según la frecuencia del programa. Si aplica para atención se atiende en la jornada.	Orientar al Usuario para que según el programa de PYP a que se encuentra inscrito, regrese a su próxima cita según la frecuencia del programa. Si aplica para atención se atiende en la jornada.	Tecnologos PYP, Auxiliares de enfermería extramurales.				
11	Realizar filtro o canalización de Usuarios por servicios	Realizar filtro o canalización de Usuarios por servicios, revisando el formato de remisiones de PYP. Orientar a los Usuarios para que esperen hasta ser llamados en preconsulta.	Tecnologos PYP, Auxiliares de enfermería extramurales.	Boleta de remisión, documentos de identificación y carnet de afiliación, formato de remisiones de PYP			
12	Realizar la facturación manual del servicio según procedimiento de facturación.	Realizar la facturación manual del servicio según procedimiento de facturación.	Tecnologos PYP, Auxiliares de enfermería extramurales.	Factura manual			
13	Realizar preconsulta para todos los programas de PYP	Llamar al Usuario por su nombre, en orden de llegada para atención de preconsulta, saludarlo y presentarse. Tomar los signos vitales, según guías de atención y protocolos. Registrar la historia clínica, o dar apertura cuando el Usuario no tiene historia clínica manual.	Tecnologos PYP, Auxiliares de enfermería extramurales.	Historia clínica manual			
14	Realizar atención en servicios de salud y programas de PYP según corresponda	Realizar atención en programas de PYP según corresponda: Consulta médica: Según procedimiento de consulta medica general, inicia en actividad No. 4 hasta el final. Consulta y procedimientos de enfermería de PYP: Según procedimiento de consulta de enfermería, inicia en actividad No. 4 hasta el final. Consulta odontológica de PYP Según procedimiento de consulta odontológica, inicia en actividad No. 3 Termina en actividad No. 9. Aplicación de vacunas: Según procedimiento de aplicación de vacunas, inicia en actividad No. 2 Termina en actividad No. 11.	Médicos, Odontólogos, Enfermeras, Auxiliares de Consultorio Odontológico, Auxiliares de Enfermería	Historia clínica manual, Ordenes médicas, solicitud de paraclínicos, remisiones.			
15	Salida del Usuario del Servicio Extramural	Salida del Usuario del Servicio Extramural, con atención, información y orientaciones según corresponda.	Usuario				
16	Recoger los elementos, equipos e insumos sobrantes y desplazarse nuevamente hasta la IPS	Recoger los elementos, equipos e insumos sobrantes y desplazarse nuevamente hasta la IPS. Se debe llevar control sobre los elementos empleados y los sobrantes. Se deben garantizar condiciones seguras de embalaje según corresponda para vacunas, medicamentos, dispositivos médicos, muestras de laboratorio, muestras citológicas, residuos y otros según normas técnicas y protocolos.	Médicos, Odontólogos, Enfermeras, Auxiliares de Consultorio Odontológico, Auxiliares de Enfermería, Tecnologos PYP, conductor móvil.				

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL	
		MACROPROCESO	Código	MP-MS	PRESTACION DE SERVICIOS MISIONALES	MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-SA	SERVICIOS AMBULATORIOS	CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Atención extramural			PD-SA-07	4
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS		
17	Entregar los elementos, equipos e insumos sobrantes de las jornadas extramurales	Entregar los elementos, equipos e insumos sobrantes de las jornadas extramurales, a las áreas correspondientes	Médicos, Odontólogos, Enfermeras, Auxiliares de Consultorio Odontológico, Auxiliares de Enfermería, Tecnólogos PYP, conductor móvil				
18	Entregar las facturas manuales a los cajeros	Entregar las facturas manuales a los cajeros, y registrar libro de entrega de facturas con firma de quien recibe, según la atención o servicio extramural prestado. Una copia de las facturas se debe entregar al encargado de estadística de la red.	Médicos, Odontólogos, Enfermeras, Auxiliares de Consultorio Odontológico, Auxiliares de Enfermería, Tecnólogos PYP.	Facturas manuales, registro de entrega de facturas			
19 PC	Diligenciar registros y cuadernos de actividades de promoción y prevención	Diligenciar registros y cuadernos de actividades de promoción y prevención. Actualizar o dar apertura a tarjetas de seguimiento por programas.	Tecnólogos PYP, Auxiliares de enfermería extramurales.	Tarjetas de seguimiento a programas, cuadernos por programas			
20	Diligenciar las historias clínicas en el sistema de información según los registros de historias clínicas manuales.	Diligenciar las historias clínicas en el sistema de información según los registros de historias clínicas manuales. Las notas de enfermería pueden ser diligenciadas por Auxiliares de enfermería, Auxiliares de consultorio odontológico, tecnólogos de PYP.	Médicos, Odontólogos, Enfermeras, Auxiliares de Consultorio Odontológico, Auxiliares de Enfermería, Tecnólogos PYP.	Historia Clínica	SIOS / Historias clínicas		
21	Entrega de historias clínicas manuales	Entrega de historias clínicas manuales, al encargado de archivo de historias clínicas. Se diligencia el libro de custodia.	Médicos, Odontólogos, Enfermeras, Auxiliares de Consultorio Odontológico, Auxiliares de Enfermería, Tecnólogos PYP.	Historias clínicas manuales, Libro de custodia.			
22 PC	Verificar que las atenciones extramurales realizadas se hayan facturado en su totalidad	Verificar que las atenciones extramurales realizadas se hayan facturado en su totalidad, para cada profesional prestador. Confrontar lo facturado en el sistema con las facturas manuales entregadas al encargado de estadística de la red, cajeros o responsables de facturación.	Médicos, Odontólogos, Enfermeras	Facturas manuales, registro de entrega de facturas	SIOS		
23	Archivar la documentación generada según procedimiento de manejo de archivo de gestión.	Archivar la documentación generada según procedimiento de manejo de archivo de gestión.	Médicos, Odontólogos, Enfermeras, Auxiliares de Consultorio Odontológico, Auxiliares de Enfermería, Tecnólogos PYP.				
OBSERVACIONES		<p>1. Cuando se presentan Usuarios en el momento de la brigada que no hayan sido verificados con anterioridad, se solicita a través de radio la verificación de derechos e inscripción a programas de PYP, según lo cual se define la continuidad del procedimiento.</p> <p>2. Los responsables de la jornada extramural deben informar al regreso sobre el desarrollo de las actividades, incluyendo la productividad, novedades e imprevistos.</p> <p>INFORMES: Mensualmente se elaboran informes de productividad y cumplimiento de metas los cuales se entregan al Jefe de Enfermería de PYP y al Director Operativo de Red.</p> <p>EVENTOS ADVERSOS: El reporte de eventos e incidentes adversos es obligatorio y debe adelantarse según las directrices establecidas al interior de la empresa.</p>					
ELABORO ENEIRA PANTOJA, Tecnóloga de PYP CLAUDIA CAROLINA CRIOLLO, Tecnóloga PYP CARLOS LOPEZ AREVALO, Tecnólogo PYP DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación.			REVISO ANA CRISTINA SANTACRUZ MEJIA Sugerente de Salud e Investigación		APROBO TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente		



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MANUAL

MACROPROCESO	Código	MP-MS	PRESTACION DE SERVICIOS MISIONALES	MA-PP	
PROCESO	Código	PR-SA	SERVICIOS AMBULATORIOS	CODIGO PD	VERSION
PROCEDIMIENTO	Visita domiciliaria			PD-SA-08	4

OBJETIVO	Realizar seguimiento a casos especiales de salud que se presentan en nuestros Usuarios y su familia, a través de las visitas domiciliarias, permitiendo la canalización a programas de prevención y promoción de salud, así como orientarlos sobre como mejorar sus condiciones de salud y por ende su calidad de vida.
RESPONSABLE	Enfermera de Promoción y Prevención, Grupo Extramural, Profesionales asignados a la visita domiciliaria.
ENTRADAS	Captación y reportes de casos especiales para seguimiento, guías de manejo y/o protocolos de atención.
PROVEEDORES	Usuarios - Procesos Misionales
SALIDAS	Apoyo y canalización oportuna de casos especiales, Hoja de visita domiciliaria, Historia clínica manual.
CLIENTE	Usuarios - Procesos Misionales

No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS
1	Recibir y buscar reportes de casos especiales para seguimiento	Recibir reportes de casos especiales para seguimiento, provenientes de todos los servicios de Pasto Salud ESE y de otras instituciones por solicitud a Pasto Salud ESE. Los reportes pueden ser mediante oficios, fax, radio, correo y otros. Dirigirse a urgencias, consulta externa para revisar los cuadernos reportes de MAFE, AEIPI y casos especiales para seguimiento.	Auxiliar de enfermería intramural y extramural	Reportes de casos especiales, Cuaderno de reportes de casos especiales	
2	Priorizar y programar la visita	Priorizar los casos especiales AIEPI - MAFE Realizar los cronogramas de visitas para AIEPI comunitario.	Auxiliar de enfermería extramural	Cronograma de visitas de AIEPI	
3	Preparar los insumos y elementos necesarios para realizar las visitas domiciliarias	Preparar los insumos, elementos y equipos necesarios para realizar las visitas domiciliarias, según el tipo de servicios.	Auxiliar de enfermería extramural, Tecnólogo de PYP, Enfermera, Médico, Psicólogo, según corresponda al tipo de caso.		
4	Realizar la visita domiciliaria	Desplazarse hasta el sitio, visitar a los Usuarios en sus residencias, saludarlos y presentarse como personal de Pasto Salud ESE. Explicar el objetivo de la visita.	Auxiliar de enfermería extramural		
5	Es posible realizar la visita domiciliaria	NO: Continuar a la actividad No. 6 SI: Continuar a la actividad No. 7	Auxiliar de enfermería extramural		
6	Buscar certificación de asistencia a la visita con referente comunitario	Cuando no es posible realizar la visita domiciliaria por ausencia o negación de los Usuarios, se visita nuevamente. Si hasta la tercera visita domiciliaria de seguimiento no es efectiva se informa a la Jefe Administrativa de la Red, para que informe a la EPS o Secretaría Municipal de Salud y que se hagan cargo del caso.	Auxiliar de enfermería extramural		
7 PC	Realizar la atención que corresponda de acuerdo al caso particular. Diligenciar hoja de visita domiciliaria e historia clínica manual cuando aplique.	Realizar la atención que corresponda al caso particular. Diligenciar hoja de visita domiciliaria e historia clínica manual cuando aplique. Preguntar al Usuario su situación y escuchar sus inquietudes. La hoja de visita domiciliaria debe estar firmada por el Usuario. Cuando se determina que el Usuario debe ser atendido en las IPS de Pasto Salud, se realiza la remisión y si el caso amerita se realiza acompañamiento al servicio de urgencias. Remitir a los programas de promoción y prevención con el diligenciamiento del formato de remisión de PYP.	Auxiliar de enfermería extramural, Tecnólogo de PYP, Enfermera, Médico, Psicólogo, según corresponda al tipo de caso.	Historia clínica manual, hoja de visita domiciliaria, Remisión a programas de PYP.	



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS					CODIGO MANUAL	
MACROPROCESO	Código	MP-MS	PRESTACION DE SERVICIOS MISIONALES		MA-PP	
PROCESO	Código	PR-SA	SERVICIOS AMBULATORIOS		CODIGO PD	VERSION
PROCEDIMIENTO	Visita domiciliaria				PD-SA-08	4
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS	
8	Orientar al Usuario y dar recomendaciones	Orientar al Usuario sobre cuidados en el hogar, signos de alarma, recomendaciones sobre medicamentos, informar cuando debe acudir a la IPS.	Auxiliar de enfermería extramural, Tecnólogo de PYP, Enfermera, Médico, Psicólogo, según corresponda al tipo de caso.			
9 PC	Reportar hallazgos encontrados en la visita domiciliaria	Reportar hallazgos encontrados en la visita domiciliaria, al personal encargado de los diferentes programas y a las IPS correspondientes. Registrar en el cuaderno de programas las observaciones de hallazgos encontrados. Cuando el Usuario visitado pertenece a otra IPS se hace reporte oficial y se anexa copia de la hoja de visita domiciliaria.	Auxiliar de enfermería extramural, Tecnólogo de PYP, Enfermera, Médico, Psicólogo, según corresponda al tipo de caso.	Oficio, Hoja de visita domiciliaria. Historia clínica, Cuaderno de programas de PYP, Reporte por fax a otras IPS.		
10	Diligenciar las notas de enfermería o historia clínica en el sistema de información.	Diligenciar las notas de enfermería o historia clínica en el sistema de información según los registros de historias clínicas manuales u hojas de visita domiciliarias. Las notas de enfermería pueden ser diligenciadas por Auxiliares de enfermería y tecnólogos de PYP.	Auxiliar de enfermería extramural, Tecnólogo de PYP, Enfermera, Médico, Psicólogo, según corresponda al tipo de caso.	Hoja de visita domiciliaria. Historia clínica.	SIOS/ Historia Clínica / Notas de Enfermería	
11	Actualizar registros y ficheros	Diligenciar registros y cuadernos de programas. Actualizar las tarjetas de seguimiento por programas.	Auxiliar de enfermería extramural e intramural, Tecnólogo de PYP, Enfermera, Médico, Psicólogo, según corresponda al tipo de caso.	Cuadernos de programas, Tarjetas de seguimiento		
12	Entrega de historias clínicas manuales y hojas de visita domiciliaria.	Entrega de historias clínicas manuales cuando apliquen y hojas de visita domiciliaria, al encargado de archivo de historias clínicas. Se diligencia el libro de custodia, de AIEPI y MAFE con la firma del responsable de archivo.	Médicos, Odontólogos, Enfermeras, Auxiliares de Consultorio Odontológico, Auxiliares de Enfermería, Tecnólogos PYP.	Hoja de visita domiciliaria. Historia clínica, Libro de custodia.		
OBSERVACIONES		INFORMES: 1. Mensualmente se elaboran informes de indicadores para los programas de MAFE y AIEPI los cuales se entregan al Jefe de Enfermería de PYP y al Director Operativo de Red. EVENTOS ADVERSOS: El reporte de eventos e incidentes adversos es obligatorio y debe adelantarse según las directrices establecidas al interior de la empresa.				
ELABORO ENEIRA PANTOJA, Tecnóloga de PYP CLAUDIA CAROLINA CRIOLLO, Tecnóloga PYP CARLOS LOPEZ AREVALO, Tecnólogo PYP DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación.		REVISO ANA CRISTINA SANTACRUZ MEJIA Sugerente de Salud e Investigación		APROBO TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente		