

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		DOCUMENTO DE PROCEDIMIENTO		
				NIVEL	CÓDIGO	NOMBRE
		CÓDIGO	MA-PP	1. MACROPROCESO	MP-ACA	ATENCIÓN AL CLIENTE ASISTENCIAL
		VERSIÓN	5.0	2. PROCESO	PR-AA	ACCESO A ATENCIÓN AMBULATORIA
		3. PROCEDIMIENTO	AA-PD05	ACCESO A CONSULTA MÉDICA GENERAL, CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA (GINECOLOGÍA), CONSULTA ODONTOLÓGICA, CONSULTA DE PSICOLOGÍA, CONSULTA DE ENFERMERÍA		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Garantizar el acceso a la prestación de servicios de salud requeridos con el equipo de salud disponible.				
LIDER DEL PROCEDIMIENTO		Auxiliar Administrativo SIAU.				
REQUERIMIENTOS / ENTRADAS		Bases de datos de usuarios, portafolio de servicios, Contratación, agendas médicas.		PROVEEDORES DEL PROCEDIMIENTO	Aseguradoras, Gestión Financiera, Alta Dirección.	
SALIDAS / RESULTADOS / PRODUCTOS		Cita para atención médica general y especializada, de odontología, de sicología y de enfermería.		CLIENTES DEL PROCEDIMIENTO	Registro e ingreso a Consulta médica General, Consulta especializada, Consulta de Odontología, Consulta de Psicología,	
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:		Contratos, Agendas, Bases de Datos.		FORMATOS / REGISTROS	SIOS.	
No.	QUE SE DEBE HACER	COMO SE DEBE HACER		QUIEN LO DEBE HACER	DOCUMENTOS - FORMATOS Empleados o generados en la actividad	APLICATIVOS / SISTEMAS INFORMÁTICOS
1	Definir portafolio de Servicio Institucional.	Teniendo en cuenta el perfil epidemiológico, el nivel de atención y la capacidad instalada para la prestación de los servicios de salud bajo estándares de calidad a la población objeto.		Nivel Directivo, Nivel Asesor, Nivel Profesional.	Portafolio de Servicios.	NA
2	Definir portafolio de servicios por redes.	Teniendo en cuenta la capacidad instalada para la prestación de los servicios y la población objeto.		Nivel Directivo, Nivel Asesor, Nivel Profesional.	Portafolio de Servicios por redes.	NA
3	Desplegar portafolio de servicios.	Mediante reuniones con el talento humano y los diferentes grupos de interés; a través de campañas publicitarias, medios de comunicación, Página Web.		Nivel Directivo, Nivel Asesor, Nivel Profesional; gestión de la tecnología y la información.	Soportes del despliegue.	NA
4	Establecer sistema de referencia inter - redes.	Indicando la ruta a seguir por el usuario cuando no hay disponibilidad de los servicios solicitados en determinado punto de atención.		Directores de Red.	Documento de referencia de usuarios entre redes o puntos de atención.	NA
5	Realizar actividades de demanda inducida.	Elaborando programación de manera concertada con el Equipo de Salud y definiendo el cronograma. De igual manera definiendo y gestionando los espacios que se requieran para la captación a programas de P y P y Morbilidad General. Visitando a los potenciales usuarios en sus residencias, haciendo la presentación personal del Equipo de Trabajo y explicando las razones e importancia de la visita. Consultando si se encuentran inscritos en programas de Promoción y Prevención. Educando al Usuario respecto de los programas de Promoción y Prevención. Registrando a los posibles usuarios para los programas de Promoción y Prevención		Equipo de Salud Extramural.	Formato de remisiones de Promoción y Prevención y morbilidad general.	NA
6	Recepcionar solicitudes de citas.	Atendiendo las solicitudes que se hagan a través de teléfono y/o personalmente y las de demanda inducida de los grupos extramurales.		Auxiliar Administrativo.	Módulo Asignación de citas.	SIOS
7	Verificar disponibilidad de citas	Revisando diariamente en el sistema la disponibilidad de citas para los diferentes servicios		Auxiliar Administrativo	Módulo Asignación de citas	SIOS

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		DOCUMENTO DE PROCEDIMIENTO		
				NIVEL	CÓDIGO	NOMBRE
		CÓDIGO	MA-PP	1. MACROPROCESO	MP-ACA	ATENCIÓN AL CLIENTE ASISTENCIAL
		VERSIÓN	5.0	2. PROCESO	PR-AA	ACCESO A ATENCIÓN AMBULATORIA
			3. PROCEDIMIENTO	AA-PD05	ACCESO A CONSULTA MÉDICA GENERAL, CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA (GINECOLOGÍA), CONSULTA ODONTOLÓGICA, CONSULTA DE PSICOLOGÍA, CONSULTA DE ENFERMERÍA	
8	Verificar disponibilidad de profesionales de la salud según servicios requeridos	Consultado las diferentes agendas de profesionales y puntos de atención		Auxiliar Administrativo.	Agendas de profesionales.	SIOS
9	Verificar derechos del usuario.	Consultando las bases de datos de usuarios o la contratación con las diferentes aseguradoras.		Auxiliar Administrativo.	Bases de Usuarios.	SIOS
10	Identificar al usuario.	Registrando los datos del usuario como: Nombres y apellidos completos, identificación con cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad, registro civil o carnet de salud, dirección, teléfono, según sea mayor o menor de edad.		Auxiliar Administrativo.	Bases de Usuarios.	SIOS
11	Identificar riesgos relacionados con la capacidad instalada de la Organización (personal, insumos, mantenimiento de Equipos)	Realizando un proceso periódico de autoevaluación de estándares de habilitación. Implementando acciones de mejora ante las oportunidades de mejora detectadas.		Equipos de Autoevaluación - Directores Operativos- Nivel Directivo.	Instrumentos de Autoevaluación; Registro de Habilitación; Acciones de mejoramiento documentadas.	NA
12	Asignar la cita.	Definiendo con el usuario el profesional que lo atenderá, la fecha, hora, punto de atención e indicándole si es posible la preparación antes de la cita o los requisitos si se trata de un servicio complementario. Si el usuario desea ser atendido por profesionales no disponibles en la Institución, se le orienta donde puede ser atendido por dichos profesionales. Se registra la cita en el Módulo de SIOS. El estándar definido para la oportunidad es de 3 días para la consulta general y 6 días especializada.		Auxiliar Administrativo.	Módulo de Asignación de Citas.	SIOS
13	Confirmar cita.	A través de llamada al usuario y para casos especiales visitas domiciliarias por grupos extramurales, recordando la fecha, hora y nombre del profesional que lo atenderá.		Auxiliar Administrativo - Equipos Extramurales.	Registro de Llamadas - Registro de Visitas domiciliarias.	SIOS
14	Hacer seguimiento.	Indagando el no cumplimiento de la cita, indagando causas de no asistencia a través de llamada al usuario y para casos especiales visitas domiciliarias por grupos extramurales.		Auxiliar Administrativo - Director Operativo - Equipo Extramural.	Informes	NA
OBSERVACIONES		Sin observaciones en el procedimiento				

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		DOCUMENTO DE PROCEDIMIENTO		
			NIVEL	CÓDIGO	NOMBRE
	CÓDIGO	MA-PP	1. MACROPROCESO	MP-ACA	ATENCIÓN AL CLIENTE ASISTENCIAL
	VERSIÓN	5.0	2. PROCESO	PR-AA	ACCESO A ATENCIÓN AMBULATORIA
		3. PROCEDIMIENTO	AA-PD05	ACCESO A CONSULTA MÉDICA GENERAL, CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA (GINECOLOGÍA), CONSULTA ODONTOLÓGICA, CONSULTA DE PSICOLOGÍA, CONSULTA DE ENFERMERÍA	

INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO						
No.	NOMBRE INDICADOR	VARIABLES	FUENTE INFORMACION	FORMULA	PERIODICIDAD	FICHA TECNICA
1	Oportunidad de la cita.	Citas asignadas dentro de los tiempos establecidos - Total de citas otorgadas.	SIOS	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido en la consulta general y la fecha para la cual es asignada la cita / El Número total de consultas generales asignadas	Mensual	Manual de Indicadores
2	Demanda Insatisfecha	Citas asignadas en tiempo superior a los 3 días calendario en el periodo - Total de citas asignadas	SIOS	Número de citas asignadas por fuera de los 3 días calendario / total de citas asignadas en el periodo	Mensual	Manual de Indicadores

ELABORÓ: HERNÁN JAVIER GUERRERO BURBANO , Director Operativo Red Norte SOFÍA ISABEL DÍAZ CAMPAÑA , Director Operativo Red Occidente LUIS ANTONIO GUZMÁN ROSERO , Director Operativo Red Oriente HÉCTOR JURADO YELA , Director Operativo Red Sur	REVISÓ: ANA BELÉN ARTEAGA TORRES Subgerente de Salud e investigación	APROBÓ: BERNARDO OCAMPO MARTÍNEZ Gerente
--	--	--