



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARACTERIZACION DEL PROCESO

CÓDIGO	MA-PP	NIVEL	CÓDIGO	NOMBRE
		1. MACROPROCESO	MP-ACA	ATENCIÓN AL CLIENTE ASISTENCIAL
		2. PROCESO	PR-AA	ACCESO A ATENCIÓN AMBULATORIA

OBJETIVO DEL PROCESO:	Garantizar el acceso a los servicios de salud que presta Pasto Salud ESE a toda la población objeto, minimizando barreras que pudieran limitar la accesibilidad
RESPONSABLES / LIDERES DE PROCESO	Directores Operativos de Red

No.	PROVEEDOR(ES) O PROCESOS QUE ENTREGAN	ENTRADAS DEL PROCESO	PROCEDIMIENTOS	MEDIDAS DE CONTROL	SALIDAS RESULTADO ESPERADO DEL PROCEDIMIENTO	USUARIOS, CLIENTES (Indicar Usuarios y sus necesidades y expectativas)
1	Aseguradoras, Gestión Financiera, Alta Dirección.	Bases de datos de usuarios, portafolio de servicios, Contratación, agendas médicas.	Acceso a Consulta médica general, consulta especializada, consulta odontológica, consulta psicológica y consulta de enfermería.	Identificación del usuario.	Cita para atención médica general y especializada, de odontología, de psicología y de enfermería.	Registro e ingreso a Consulta médica General, Consulta especializada, Consulta de Odontología, Consulta de Psicología, consulta de Enfermería.
2	Aseguradoras- particulares-procesos de Atención al Cliente Asistencial.	Bases de datos de usuarios, portafolio de servicios, Contratación, carnét de Vacunación.	Acceso a Vacunación.	Identificación del usuario.	Asignación de Cita para aplicación de biológico.	Registro e Ingreso a Vacunación.

IDENTIFICACION DE RECURSOS PARA LA EJECUCION DEL PROCESO

TALENTO HUMANO	AMBIENTE FISICO	RECURSOS TECNOLÓGICOS	DOCUMENTOS (Manuales, Guías, Protocolos, Otros)
Médicos Generales, Médicos Especialistas, Enfermeras, Auxiliares de enfermería, Facturadores, Auxiliares de enfermería con formación en vacunación, Regentes de Farmacia.	Consultorios, Ambulancias, Mantenimiento Hospitalario, Salud Ocupacional, Seguridad Industrial, Bioseguridad.	Equipos biomédicos, Instrumental, mantenimiento preventivo y calibración de equipos.	Guías Clínicas de Atención, Protocolos, Esquema de Vacunación, Programa de vacunación, Manual de procesos y procedimientos.

Formatos para registros de acuerdo a lo indicado en cada procedimiento.

IDENTIFICACION DE INDICADORES PARA EL MONITOREO DEL PROCESO

No.	NOMBRE INDICADOR	VARIABLES	FUENTE INFORMACION	FORMULA Y RANGO (MINIMO Y MAXIMO)	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



**MANUAL DE PROCESOS
Y PROCEDIMIENTOS**

CARACTERIZACION DEL PROCESO

				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	Recien nacidos con esquema de vacunación iniciado.	Número de recien nacidos con esquema de vacunación iniciado.		Cohorte de recien nacido vivo.		Número de recien nacidos con esquema de vacunación iniciado/total de recien nacidos en el período.	Mensual.	Manual de Indicadores

REQUISITOS NORMATIVOS	
----------------------------------	--

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