

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-FA-PR-01
		VERSIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MEDICAS	FECHA: 02/09/2020
		TRD: PÁGINA: 1 de 5

PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MEDICAS

CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS

VERSION	ORIGEN DE LOS CAMBIOS	FECHA DE REGISTRO			NOMBRE DEL FUNCIONARIO
		DIA	MES	AÑO	
1	Creación del documento	02	09	2020	Adriana Méndez Libreros

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-FA-PR-01
		VERSIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MEDICAS	FECHA: 02/09/2020
		TRD: PÁGINA: 2 de 5

1. OBJETIVO

Establecer procedimientos para que personal y los pacientes que lleguen a la ventanilla de asignación de citas del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. conozcan acerca de los pasos, procesos, medios y tiempos a seguir para la asignación de citas, con el fin de brindarle al paciente información oportuna, clara y precisa de cómo llegar a sus objetivas.

2. ALCANCE

Inicia con la determinación de los mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, incluye la aplicación de encuestas de satisfacción, la consolidación, procesamiento y análisis de la información sobre la medición de la satisfacción, y termina con la generación y la distribución de los reportes de satisfacción del cliente a los interesados.

3. MARCO LEGAL

- Ley 1438 de 2011, (Artículo 55, 139.8)
- Decreto Ley 019 de 2012 (Artículos 123, 124)
- Acuerdo 260 de 2004
- Decreto 2357 de 1995 (Artículo 17 y 18)
- Acuerdo 029 de 2011 (Artículos del 45 al 66)
- Resolución 1552 de 2013
- Resolución 5261 de 1994 (Artículo 5)
- Ley 1122 de 2007 (Artículo 23)
- Decreto 4747 de 2007 (Artículo 16)

4. DEFINICIONES

Asignación de cita: Es el proceso que se realiza cuando el usuario solicita una consulta y se genera una.

Modalidad de asignación de citas: Presenciales y telefónicas para usuarios de zonas alejadas.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-FA-PR-01
		VERSIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MEDICAS	FECHA: 02/09/2020
		TRD: PÁGINA: 3 de 5

Asignación de cita telefónica: Es el servicio que la ESE presta para obtener una cita a los usuarios de zonas remotas (veredas y de difícil acceso).

Asignación de cita presencial: Es el servicio personalizado que la ESE presta directamente al usuario para la obtención de una cita médica.

5. RESPONSABLE

Es responsabilidad del área de facturación, personal profesional (trabajadora social, servicio general, personal asistencial, etc.) y auxiliar encargada de la ventanilla de asignación de citas.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El área de facturación realizara el proceso de facturación de manera óptima y agradable para los usuarios que lleguen a la E.S.E. en busca de servicios.
- Garantizar una asignación de cita oportuna para procedimientos con toda la información requerida tanto clínica como administrativa, garantizando usuario informado en cuanto a conocimiento, preparación del procedimiento, así como de los aspectos administrativos necesarios para satisfacción final del usuario con la atención prestada y con la cita asignada.

7. INCONVENIENTES DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD Y TRÁMITE CORRESPONDIENTE:

- No pertenecer a la población asignada por la EPS, solicitud de portabilidad.
- No inclusión del servicio dentro de su cobertura, orientar a la EAPB.
- Errores en las órdenes médicas de servicios y/o medicamentos.
- Documentación incompleta para casos de SOAT.
- Falta de autorización de servicios.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-FA-PR-01
		VERSIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MEDICAS	FECHA: 02/09/2020
		TRD: PÁGINA: 4 de 5

8. CONTENIDO Y DESARROLLO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Solicitar cita	Usuario	SIHOS Web, Registro de llamadas, chat de WhatsApp	<p>Solicitar cita en ventanilla de citas para médico general; el paciente o usuario debe tener a la mano su documento de identidad; identificar a que régimen contributivo está afiliado.</p> <p>Presencial: El paciente debe acercarse a ventanilla de asignación de citas; lunes a jueves de 7 am -12 m y de 1:00 pm –5:00 pm viernes de 7 am -12 m y de 1:00 pm – 4:00 pm el usuario debe especificar su nombre completo, número de cedula, régimen contributivo, y servicio que solicita.</p> <p>Vía telefónica: El usuario marca el número telefónico de la entidad en horarios de atención; lunes a jueves de 8 am -12 m y de 1:00 pm –5:00 pm viernes de 8 am -12 m y de 1:00 pm – 4:00 pm el usuario debe especificar su nombre completo, número de cedula, régimen contributivo, servicio que solicita (Tel. 323 228 21 17)</p> <p>WhatsApp: El usuario debe escribir en horarios de atención los cuales son; lunes a jueves de 8 am -12 m y de 1:00 pm –5:00 pm viernes de 8 am -12 m y de 1:00 pm – 4:00 pm el usuario debe especificar su nombre completo, número de cedula, régimen contributivo, servicio que solicita y esperar un lapso de 20 minutos por una respuesta. (Tel. 317 656 55 69)</p>
2	Verificar	Área de facturación, Auxiliares de ventanilla para asignación de citas	SIHOS Web	Verificar e identificar al usuario en el sistema de información.
4	Actualizar	Área de facturación, Auxiliares de ventanilla para asignación de citas	SIHOS Web	Actualizar de datos en sistema si es requerido.
5	Asignar cita	Área de facturación, Auxiliares de ventanilla para asignación de citas	SIHOS Web	<p>La asignación de citas se realiza a través de un sistema de información sistematizado.</p> <p>Se asigna citas para los servicios de especialista si previamente el usuario tiene la autorización u orden medica</p>
6	Cancelar cita	Usuario	SIHOS Web, Registro de llamadas, chat de WhatsApp	<p>La cancelación de citas se debe realizar con antelación.</p> <p>Presencial: El paciente debe acercarse a ventanilla de asignación de citas; lunes a jueves de 7 am -12 m y de 1:00 pm –5:00 pm viernes de 7 am -12 m y de 1:00 pm – 4:00 pm el usuario debe especificar su nombre completo, número de cedula, régimen contributivo, y servicio que solicita.</p> <p>Vía telefónica: El usuario marca el número telefónico de la entidad en horarios de atención; lunes a jueves de 8 am -12 m y de 1:00 pm –5:00 pm viernes de 8 am -12 m y de 1:00 pm – 4:00 pm el usuario debe especificar su nombre completo, número de cedula, régimen contributivo, servicio que solicita (Tel. 323 228 21 17)</p>

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-FA-PR-01
		VERSIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MEDICAS	FECHA: 02/09/2020
		TRD: PÁGINA: 5 de 5

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
				WhatsApp: El usuario debe escribir en horarios de atención los cuales son; lunes a jueves de 8 am -12 m y de 1:00 pm –5:00 pm viernes de 8 am -12 m y de 1:00 pm – 4:00 pm el usuario debe especificar su nombre completo, número de cedula, régimen contributivo, servicio que solicita y esperar un lapso de 20 minutos por una respuesta. (Tel. 317 656 55 69)
7	Asistir a la cita	Usuario	SIHOS Web	Se le recomienda al usuario llegar al lugar correspondiente 20 minutos antes de la hora asignada. El médico debe realizar la respectiva consulta de manera amable y atenta, para luego generar Historia Clínica y orden medica de ser necesario.
8	Diagnosticar	Medico	SIHOS Web, Historia Clínica	Se le explica al usuario de manera amable los pasos a seguir. Se hacen los respectivos anexos que pueden ser: Solicitud de examen, cita con especialista, inserciones, curaciones, rayos x, o remisión.
9	Gestionar Orden medica	Usuario, EPS	SIHOS Web, Orden	El paciente se debe dirigir a la EPS con la orden médica y la historia clínica, y es esta quien remite al paciente a la E.S.E o a la IPS que prestara el servicio.
10	Solicitud de cita con especialista	Usuario, EPS	SIHOS Web, Orden medica	Si el servicio está dentro del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal y la EPS lo remite a esta institución. Se presenta autorización con la orden médica para la solicitud de la cita con especialista, y se presenta en la ventanilla de asignación de citas, la auxiliar debe verificar la autorización la fecha y el servicio que se va a prestar.
11	Asignar cita con especialista	Área de facturación, Auxiliares de ventanilla para asignación de citas	SIHOS Web, Orden	Se asigna la cita con especialista aclarando la hora lugar y fecha.
12	Asistir a la cita	Usuario	SIHOS Web	Se le recomienda al usuario llegar al lugar correspondiente 20 minutos antes de la hora asignada. El médico debe realizar la respectiva consulta de manera amable y atenta, para luego generar Historia Clínica y orden medica de ser necesario.
	Finalizar		PQRSF, SIHOS Web, HC	En caso de inconformidades en el servicio puede acercarse a la ventanilla de Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- SIHOS Web
- Historia Clínica
- Correo electrónico
- Registro de llamadas

Elaboro: Adriana Méndez Libreros – Auxiliar Administrativa
 Reviso: Yesid Alberto Cuero Caicedo – Coordinadora de Calidad
 Aprobó: Hedilberto Rivadeneira Gutiérrez – Subdirector Administrativo