



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

## PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS ODONTOLÓGICAS

### 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 | Martha Isabel Varela Llanos |
|         |                        |                   |     |      |                             |

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

## 1. OBJETIVO

Establecer procedimientos para que personal y los pacientes que lleguen a la ventanilla de odontología 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 objetivos.

## 2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de cita odontológica hasta la intervención odontológica.

## 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.

**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.

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

## 5. RESPONSABLE


Área de odontología

## 6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El área de odontología realizara el proceso de asignación de citas 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.

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

## 8. CONTENIDO Y DESARROLLO

| No. | ACTIVIDAD                | RESPONSABLE  | REGISTRO  | OBSERVACIONES   |
|-----|--------------------------|--|---|---|
| 1   | <b>Solicitar cita</b>    | Usuario  | SIHOS Web, Registro de llamadas, chat de WhatsApp | <p>Solicitar cita en Servicio de Odontología; el paciente o usuario debe tener a la mano su documento de identidad; identificar a que régimen contributivo está afiliado.</p> <p><b>Presencial:</b> El paciente debe acercarse a ventanilla de asignación de citas;<br/> <b>lunes a jueves</b> de 7 am -12 m y de 1:00 pm –5:00 pm<br/> <b>viernes</b> de 7 am -12 m y de 1:00 pm – 4:00 pm<br/> el usuario debe especificar su nombre completo, número de cedula, régimen contributivo, y servicio que solicita.</p> <p><b>Vía telefónica:</b> El usuario marca el número telefónico de la entidad en horarios de atención;<br/> <b>lunes a jueves</b> de 8 am -12 m y de 1:00 pm –5:00 pm<br/> <b>viernes</b> de 8 am -12 m y de 1:00 pm – 4:00 pm<br/> el usuario debe especificar su nombre completo, número de cedula, régimen contributivo, servicio que solicita (Tel. 2220046 ext. 229)</p> |
| 2   | <b>Verificar</b>         | Odontóloga encargada   | SIHOS Web   | Verificar e identificar al usuario en el sistema de información.  |
| 4   | <b>Actualizar</b>        | Área de facturación, Auxiliares de ventanilla para asignación de citas | SIHOS Web   | Actualizar de datos en sistema si es requerido.   |
| 5   | <b>Asignar cita</b>      | Odontóloga encargada   | SIHOS Web   | La asignación de citas se realiza a través de un sistema de información sistematizado.  |
| 6   | <b>Cancelar cita</b>     | Usuario  | SIHOS Web, Registro de llamadas, chat de WhatsApp | <p>La cancelación de citas se debe realizar con antelación.</p> <p><b>Presencial:</b> El paciente debe acercarse a ventanilla de asignación de citas;<br/> <b>lunes a jueves</b> de 7 am -12 m y de 1:00 pm –5:00 pm<br/> <b>viernes</b> de 7 am -12 m y de 1:00 pm – 4:00 pm<br/> el usuario debe especificar su nombre completo, número de cedula, régimen contributivo, y servicio que solicita.</p> <p><b>Vía telefónica:</b> El usuario marca el número telefónico de la entidad en horarios de atención;<br/> <b>lunes a jueves</b> de 8 am -12 m y de 1:00 pm –5:00 pm<br/> <b>viernes</b> de 8 am -12 m y de 1:00 pm – 4:00 pm<br/> el usuario debe especificar su nombre completo, número de cedula, régimen contributivo, servicio que solicita (Tel. 2220046 ext. 229)</p>   |
| 7   | <b>Asistir a la cita</b> | Usuario  | SIHOS Web   | <p>Se le recomienda al usuario llegar al lugar correspondiente 20 minutos antes de la hora asignada.</p> <p>La odontóloga debe realizar la respectiva consulta de manera amable y atenta, para luego generar Historia Clínica y orden médica de ser necesario.</p>  |

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

| No. | ACTIVIDAD                                 | RESPONSABLE  | REGISTRO                    | OBSERVACIONES   |
|-----|---|--|-----------------------------|---|
| 8   | <b>Diagnosticar</b>                       | Odontóloga   | SIHOS Web, Historia Clínica | Se le explica al usuario de manera amable los pasos a seguir.<br><br>Se hacen los respectivos anexos que pueden ser: Solicitud de examen, cita con especialista, inserciones, rayos x, o remisión.  |
| 9   | <b>Gestionar Orden medica</b>             | 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  | <b>Solicitud de cita con especialista</b> | 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  | <b>Asignar cita con especialista</b>      | 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  | <b>Asistir a la cita</b>                  | Usuario  | SIHOS Web                   | Se le recomienda al usuario llegar al lugar correspondiente 20 minutos antes de la hora asignada.<br><br>El médico debe realizar la respectiva consulta de manera amable y atenta, para luego generar Historia Clínica y orden medica de ser necesario.   |
|     | <b>Fin</b>                                |  | 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
- Correo electrónico
- Registro de llamadas
- Historia Clínica

Elaboro: Martha Isabel Varela Llanos – Odontóloga  
Reviso: Yesid Alberto Cuero Caicedo – Asesor de Calidad  
Aprobó: Hedilberto Rivadeneira Gutiérrez – Subdirector Administrativo