

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

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

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-FA- PR-02
		VERSIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS ODONTOLÓGICAS	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 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.

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

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.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-FA- PR-02
		VERSIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS ODONTOLÓGICAS	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 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>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. 2220046 ext. 229)</p>
2	Verificar	Odontóloga encargada	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	Odontóloga encargada	SIHOS Web	La asignación de citas se realiza a través de un sistema de información sistematizado.
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. 2220046 ext. 229)</p>
7	Asistir a la cita	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>

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

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
8	Diagnosticar	Odontóloga	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, 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.
	Fin		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