

 <p>NIT. 891.200.622-2</p>	<b>PROTOCOLO</b>	<b>Código:</b> GCU-PT-01
		<b>Versión:</b> 01
	<b>ASIGNACION DE CITAS</b>	<b>Fecha de creación:</b> 2021/06/01
		<b>Vigencia:</b> 2024/05/30

## 1. OBJETIVO

Asignar y cancelar las citas de manera oportuna, pertinente, efectiva y garantizando la accesibilidad de acuerdo a las necesidades del usuario y su familia.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los servicios de Medicina general ambulatoria, odontología, psicología, fisioterapia, programas de promoción y mantenimiento, nutrición y dietética. Procesos que se realiza vía telefónica en horario de 7am a 12 m y presencial a partir de la 9 am - 12m

## 3. RESPONSABLE

- Subgerente científico.
- Coordinador de Atención al Usuario
- Jefe de consulta externa.
- Coordinador de odontología.
- Psicólogo.
- Nutricionista
- Fisioterapia.
- Responsable de admisiones y facturación.

## 4. LÍMITES

Inferior: Inicia desde que el usuario es susceptible a cita y/o solicita la asignación o cancelación y/o se le asigna la cita de acuerdo a programa o especialidad.

Superior: Finaliza con la asignación o cancelación de la cita y verificación por parte del funcionario sobre la comprensión del usuario y la información brindada.

## 5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Se debe dar cumplimiento a las políticas institucionales: Humanización, Priorización de usuarios, Declaración de los Derechos y Deberes de los usuarios y cuidador, Modelo de escucha activa cliente interno y externo y manual de funciones auxiliares administrativos.
- El Talento Humano responsable del procedimiento de asignación y cancelación de citas debe estar capacitado sobre los diferentes programas y servicios que ofrece la ESE, conocer la normatividad que aplica y los contratos vigentes.

 <p><b>NIT. 891.200.622-2</b></p>	<b>PROTOCOLO</b>	<b>Código:</b> GCU-PT-01
		<b>Versión:</b> 01
	<b>ASIGNACION DE CITAS</b>	<b>Fecha de creación:</b> 2021/06/01
		<b>Vigencia:</b> 2024/05/30

- La asignación de citas de consulta general y odontología tendrán un estándar de oportunidad de 3 días, según la resolución 1552 de 2013 con dinámica de registro: fecha en que el paciente la desea, fecha en que funcionario asigna y fecha en la que el paciente llama.
- La asignación de citas de consulta por psicología, tendrá un estándar de oportunidad de asignación de 3 días. Procedimiento que se solicita vía telefónica, para usuario que solicitan su cita por primera vez que sean de régimen contributivo y usuarios de otros municipios requieren autorización para acceder al servicio.
- La asignación de citas de consulta por fisioterapia y nutrición y dietética tendrán un estándar de oportunidad de asignación de 3 días. Para solicitar la cita se realiza de manera presencial en horario de 9am a 12m. Para la solicitud del servicio el usuario deberá presentar órdenes médicas con previa autorización.
- En el caso de presentar inconvenientes con el sistema de información, utilizar contingencia para la asignación de citas
- La oportunidad se medirá con los indicadores que exige la resolución 1552 de 2013:
- Oportunidad promedio en la asignación de citas de consulta médica general, con una frecuencia de medición mensual.
- Oportunidad promedio en días para la asignación de cita odontológica general, con una frecuencia de medición mensual.

	<b>PROTOCOLO</b>	<b>Código:</b> GCU-PT-01
		<b>Versión:</b> 01
	<b>ASIGNACION DE CITAS</b>	<b>Fecha de creación:</b> 2021/06/01
		<b>Vigencia:</b> 2024/05/30

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (Debe incluir el cómo)	Responsable	Registro
1	Saludar amablemente al usuario y/o a su familia, indagar la necesidad del servicio y orientarlo	Auxiliar de recepción	Sistema de información - asignación de citas
2	<p>Cuando la atención sea:</p> <p>Atención presencial: Orientarlo hacia el medio de solicitud correspondiente, si es telefónico entregar información clara y correcta y si es presencial asignar de acuerdo con las políticas de procedimiento.</p> <p><b>Telefónico:</b> Contestación de llamados para asignación de citas Médico General, odontología y psicología y todas aquellas que se requieran según oferta de la ESE.</p> <p><b>Presencial:</b> Asignación de fisioterapia y nutrición y dietética con previa autorización de su EPS) y todas aquellas que se requieran según oferta de la ESE.</p>	Auxiliar de recepción	Sistema de información - asignación de citas
3	<p>Solicitar al usuario los documentos de identificación y de afiliación al SGSSS.</p> <p>Validar los derechos del usuario en la base de datos de aseguramiento.</p>	Personal SIAU	Sistema de información - creación de pacientes-actualización de datos.
4	<p>Ofrecer al usuario diferentes posibilidades (profesional, fecha, hora), de acuerdo a la disponibilidad de la agenda electrónica.</p> <p>Asignar cita de acuerdo al programa en el que está interesado el usuario o es susceptible, en el horario establecido</p>	Auxiliar de recepción	Sistema de información - asignación de citas

	<b>PROTOCOLO</b>	<b>Código:</b> GCU-PT-01
		<b>Versión:</b> 01
	<b>ASIGNACION DE CITAS</b>	<b>Fecha de creación:</b> 2021/06/01
		<b>Vigencia:</b> 2024/05/30

<b>5</b>	<p>Imprimir en PDF o físico e informar el dato de la cita asignada o registrar en el carné fecha, hora, sede, perfil profesional e indicar los documentos que debe presentar para la atención.</p> <p>Verificar que el usuario haya comprendido la información acerca de la cita y repetir en caso de ser necesario.</p>	Auxiliar de recepción	Sistema de información - asignación de citas
<b>6</b>	<p>En el caso de presentar inconvenientes con el sistema de información, utilizar contingencia para la asignación de citas y coordinar con el responsable del servicio la forma de atención con los documentos de contingencia, si el sistema se reestablece, registrar todas las citas en el sistema de información para que de manera habitual sean atendidas las citas.</p>	Auxiliares administrativos	Documentos de contingencia - Sistema de información - asignación de citas

## RIESGOS Y PUNTOS DE CONTROL

Producto no Conforme Potencial	Riesgos Potenciales	Punto de Control	Periodicidad de aplicación de puntos de control	Indicador de Proceso
No asignación y citas incumplidas.	Pérdida de citas.	Verificar que el usuario haya comprendido la información acerca de la cita y repetir en caso de ser necesario y revisar las citas libres antes de empezar nueva asignación y así ocupar las agendas con requerimientos que cubran la disponibilidad.	Diario y constante	Cantidad de citas asignadas frente a la inasistencia y perdidas por falta de asignación menor a un 10%. (EFECTIVIDAD)

## 10. FORMATOS

- CONTINGENCIA PARA ASIGNACIÓN DE CITAS – REGISTRO

 <p>NIT. 891.200.622-2</p>	<b>PROTOCOLO</b>	<b>Código:</b> GCU-PT-01
		<b>Versión:</b> 01
	<b>ASIGNACION DE CITAS</b>	<b>Fecha de creación:</b> 2021/06/01
		<b>Vigencia:</b> 2024/05/30

<b>REALIZO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBÓ</b>
Duvan Bastidas	Paola Nausil	Marcela Ceballos
<b>Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cargo</b>
Coordinador SIAU	Subgerente Científica	Gerente
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>
		