

PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS

	GESTIÓN FINANCIERA	Código: FIN-03-P-03 Versión: 02
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS	Fecha: 29/11/2023

PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS A TRAVÉS DE LOS CANALES ESTABLECIDOS POR LA ESE IMSALUD

1. OBJETIVO:

Establecer el paso a paso para la asignación de cita a los usuarios de los servicio de salud ambulatorios de baja complejidad de atención en la Empresa Social del Estado IMSALUD, en cualquiera de las 37 IPS de nuestra red prestadora o desde la comodidad de su hogar. Con el proposito de conocer las agendas por cada profesional y asi proporcionar un servicio organizado, adecuado y eficiente. Pensado en la satisfaccion y bienestar de los usuarios.

2. ALCANCE:

Inicia con la solicitud de la asignación de citas a través de los canales establecidos para nuestros usuarios en las UBAS e IPS o desde la comodidad de sus hogares. Garantizando la calidad en la prestación de servicios y termina con la información detallada del día, hora, profesional y lugar de su cita.

3. RESPONSABLE:

- Subgerencia administrativa y financiera de la ESE IMSALUD.
- Coordinador de facturación.
- Líderes de facturación.
- Facturadores de las 37 IPS.
- Auxiliares de Call Center.

4. DEFINICIONES:

AGENDA: es una carpeta digital que posee el software de historia clinica institucional donde se organiza la programacion de las citas asistenciales, en ella se especifica los dias de atencion y los horarios

AYUDAS DIAGNOSTICAS: son aquellos estudios complementarios que se realizan a la evaluación clínica de un paciente que permite al Profesional de la salud tratante confirmar un diagnóstico y/o realizar acciones terapéuticas.

AUXILIAR DE FACTURACIÓN: encargado de ingresar al software los datos del paciente

	GESTIÓN FINANCIERA	Código: FIN-03-P-03 Versión: 02
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS	Fecha: 29/11/2023

y/o usuario a los servicios solicitados.

AUXILIAR CALL CENTER: es un tele operador, pasa la mayor parte de su jornada laboral en su puesto de trabajo sentado al frente de su ordenador, recibiendo llamadas, con un auricular y un micrófono colgado de la oreja a través de los cuales gestiona llamadas telefónicas, correos electrónico y solicitudes de mensajería. Trabaja en turnos dispuestos según los requerimientos de la empresa.

CITA: atención que el usuario tiene asignada con un profesional de la salud para tratarse de una dolencia o enfermedad.

CONSULTA EXTERNA: servicio ambulatorio para pacientes con una cita asignada previamente que acceden a las atenciones médicas para los diferentes tipos de diagnósticos.

ENTIDADES RESPONSABLES DEL PAGO DE SERVICIOS DE SALUD: Se consideran como tales las direcciones departamentales, distritales y municipales de salud, las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado, las administradoras de riesgos profesionales.

FORMATO DE ASIGNACION DE CITAS: documento que expide el software de historia clínica institucional el día que se solicita el servicio y con la información relacionada con la cita y el usuario

KUBAPP: es una herramienta para la recolección, procesamiento y almacenamiento de la información médica, tanto clínica como administrativa de las instituciones prestadoras de servicios de salud.

ÓRDENES MÉDICAS: documento escrito donde el profesional de la salud médico prescribe servicios y/o tratamientos para el paciente. Toda orden médica está firmada por el profesional de la salud que la prescribe; debe contener de manera legible, sin enmiendas ni tachaduras, los datos del paciente así: nombre y apellido, número de identificación, Fecha de prescripción (atención, ya que vence a los 30 días de su emisión, excepto la población con diagnóstico de hipertensión que vence a los 90 días)

VERIFICACIÓN DE DERECHOS DE LOS USUARIOS: procedimiento por medio del cual se identifica la entidad responsable del pago de los servicios de salud que demanda el usuario y el derecho del mismo a ser cubierto por dicha entidad.

RAYOS X: Imágenes detalladas de áreas del interior del cuerpo, insumo para que los Profesionales de la salud con estos resultados sirban como insumo para diagnosticar la enfermedad, planificar el tratamiento o evaluar la eficacia del tratamiento.

	GESTIÓN FINANCIERA	Código: FIN-03-P-03 Versión: 02
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS	Fecha: 29/11/2023

5. GENERALIDADES:

De acuerdo a la normatividad vigente la ESE IMSALUD, cuenta con diferentes canales de asignación de citas donde se brinda la posibilidad al usuario de acceder a este trámite de manera presencial, virtual y/o telefónica, para esto la ESE IMSALUD estableció los siguientes canales:

- Presencial en cualquiera de nuestras 37 IPS
- Telefónico
- WEB (Adulto mayor, gestantes, menores de edad, discapacitados)
- WhatsApp (personas con discapacidad auditiva)

Para la solicitud de citas no presenciales, la atención coordinada y completa de pacientes se realiza desde la comodidad de su hogar o sin la necesidad de asistir presencialmente a ninguna de las 37 IPS de la red prestadora de servicios de la ESE IMSALUD. Solicitando servicios de salud a través del Call Center de asignación de citas al número 6075784960 o en la página web www.imsalud.gov.co, ingresando al link solicitud de citas (<https://www.imsalud.gov.co/web/atencion-al-usuario/solicitud-de-citas/>), para la prevención, tratamiento y manejo de enfermedades y la preservación del bienestar físico a través de los servicios ofrecidos por los profesionales de la salud. Brindándole la información necesaria para que pueda participar en todos los servicios ofrecidos como aporte del mejoramiento del estado físico del individuo y su familia garantizando una atención humanizada y con calidad

El horario de atención del Call Center para la asignación de citas es de lunes a viernes de 7:00 am a 3:00 pm en jornada continúa.

Las citas web se debe diligenciar completamente el formulario en la pagina www.imsalud.gov.co ingresando al link (<https://www.imsalud.gov.co/web/atencion-al-usuario/solicitud-de-citas/>), automáticamente la plataforma genera un correo electrónico, el cual será respondido máximo 3 días hábiles después de la solicitud.

Las citas a través del WhatsApp es de uso exclusivo de personas con discapacidad auditiva por medio de video llamada y en lenguaje de señas contactando con el número +57 318 3644594, actualmente.

Nota: todas nuestras llamadas son grabadas y monitoreadas para asegurar la calidad del servicio de igual manera los registros e históricos de llamadas quedan almacenadas en la central IPPBX, los registros de citas se conservan en el software de Historia Clínica Institucional.

RECOMENDACIONES ADICIONALES

Preparación para RX de abdomen simple, columna dorso lumbar, columna lumbosacra, columna torácica, sacro cóccix

	GESTIÓN FINANCIERA	Código: FIN-03-P-03 Versión: 02
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS	Fecha: 29/11/2023

- Si toma medicamentos continúe tomándolos en los horarios establecidos por el medico
- Tomar abundante liquido
- No debe tomar, leche, gaseosa ni tinto.
- Debe suspender, cigarrillo y chicle.

Día anterior de la cita del examen, hacer la siguiente dieta:

Desayuno

- Caldo sin grasa y colado (sin cebolla ni ajo).
- Jugos sin leche y con poca azúcar.
- Infusión de té o agua aromática con poca azúcar.

Almuerzo

- Caldo de carne o pollo sin grasa.
- Jugo de papaya preferiblemente o de cualquier fruta sin leche y con poca azúcar, gelatina.
- Agua de anís o de te negro o de cualquier aromática.

Cena

- Caldo de carne o pollo sin grasa
- Jugo de papaya preferiblemente o de cualquier fruta sin leche y con poca azúcar, gelatina
- Agua de anís o de te negro o de cualquier aromática

“Si tiene apetito entre comidas puede tomar agua aromática, te negro o jugo de frutas sin leche y con poca azúcar, tomar abundante liquido”. Presentarse al examen completamente en ayunas

Si el paciente presenta falla cardiaca, renal o desequilibrio electrolito en fosforo o en calcio, obstrucción del colon, embarazo consulte a su médico. Si es menor de 18 años o adulto mayor de 55 años con hipertensión o insuficiencia renal debe hacer la preparación según criterio médico.

Citologías

- 3 días antes y 3 días después de la menstruación.
- No haber tenido relaciones los últimos 5 días.

Indicaciones para Laboratorios

- Presentarse en ayunas.
- Llevar orina y/ materia fecal si es el caso.

	GESTIÓN FINANCIERA	Código: FIN-03-P-03 Versión: 02
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS	Fecha: 29/11/2023

- Si es urocultivo debe presentarse a la 6:00 en la UBA donde le corresponde, llevar un recolector para orina.

6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

6.1 PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS POR CONSULTA EXTERNA PRESENCIAL AMBULATORIA: CONSULTA MEDICINA GENERAL, ENFERMERÍA, ODONTOLOGÍA, HIGIENE ORAL, RAYOS X, LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLOGÍA.

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de trabajo
1. Ingreso del usuario.	Ingreso del usuario a las instalaciones de la UBA e IPS, con destino a caja o facturación, presenta su documento de identificación para solicitar cita.	Usuario Líder de facturación Facturador	Software Institucional de Historia Clínica Base de datos
2. Comprobación de derechos.	Revisa los derechos del usuario en el KUBAPP y posteriormente en el ADRES, en el evento de ser necesario validar en las plataformas de la EAPB.	Líder de facturación Facturador	Software Institucional de Historia Clínica, Base de datos
3. Revisión negativa.	Si no está en base de datos se le informa a que EPS debe dirigirse para que obtenga la información de su IPS primaria.	Líder de facturación Facturador	Software Institucional de Historia Clínica
4. Revisión positiva.	El usuario que se encuentre en base de datos se le asigna la cita, de acuerdo a su necesidad y a la disponibilidad de las agendas, entregándole el formato de asignación de cita e indicándole que debe presentarse el día de cita con 15 minutos previos a la hora asignada. Una vez asignada la cita, se le indica al usuario que en caso de no poder asistir debe cancelar la cita con 24 horas de anticipación llamando por teléfono o presencialmente acercándose a la UBA/IPS.	Líder de facturación Facturador	Software Institucional de Historia Clínica

	GESTIÓN FINANCIERA	Código: FIN-03-P-03 Versión: 02
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS	Fecha: 29/11/2023

**6.2. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS A TRAVÉS DEL CALL CENTER
CONSULTA EXTERNA AMBULATORIA: CONSULTA MEDICO GENERAL,
ODONTOLOGÍA, HIGIENE ORAL, CONTROL DE ENFERMERÍA.**

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de trabajo
1. Ingreso de la llamada del usuario.	Se recibe la llamada que ingresa a la central telefónica y dependiendo de las condiciones del usuario (adulto mayor, víctimas del conflicto) se enruta la llamada a la cola preferencial en el caso de los demás usuarios pasan a cola de espera.	Usuario Auxiliar Call Center	Teléfono, aplicación de manejo de llamadas y IPPBX
2. Recepción de la llamada.	El auxiliar Call Center que se encuentre libre atiende la primera llamada en cola, saluda al usuario, se presenta con nombres y apellidos, pregunta en que le puede ayudar.	Auxiliar Call Center	Teléfono, aplicación de manejo de llamadas y IPPBX
3. Comprobación de derechos.	Se solicita el número de documento de identidad para acreditar los derechos de la persona a la que se le solicita la cita.	Auxiliar Call Center	Teléfono, Software Institucional de Historia Clínica
4. Revisión negativa.	Si no está en base de datos se le informa a que EPS debe dirigirse para que obtenga la información de su IPS primaria.	Auxiliar Call Center	Teléfono, Software Institucional de Historia Clínica
5. Revisión positiva.	Se ofrece al usuario el listado de Profesionales acordes a la cita solicitada, fechas y horas de atención disponibles. Una vez asignada la cita, se le indica al usuario que en caso de no poder asistir debe cancelar la cita con 24 horas de anticipación llamando por teléfono o presencialmente acercándose a la UBA/IPS.	Auxiliar Call Center	Teléfono, Software Institucional de Historia Clínica.
6. Ingreso de datos.	Se ingresan en el software KUBAAP, en el módulo de citas los datos requeridos para la asignación de la misma, seleccionando la entidad responsable de pago (número de documento del usuario, fecha, profesional y hora de la cita).	Auxiliar Call Center	Teléfono, Software Institucional de Historia Clínica

	GESTIÓN FINANCIERA	Código: FIN-03-P-03 Versión: 02
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS	Fecha: 29/11/2023

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de trabajo
7. Asignación.	Se le confirma al usuario la IPS, fecha, hora y profesional que atenderá el servicio solicitado, con la recomendación que debe presentarse 20 minutos antes de la cita y presentar el documento de identidad.	Auxiliar Call Center	Teléfono, Software Institucional de Historia Clínica
8. Información final.	Se informa al usuario que en caso de no poder asistir a la cita debe informar 24 horas antes para realizar la respectiva reprogramación.	Auxiliar Call Center	Teléfono, Software Institucional de Historia Clínica

6.3. **PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS PAGINA WEB** **(WWW.IMSALUD.GOV.CO)**

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de trabajo
1. Ingreso del usuario.	El usuario llena el formulario del link solicitud de citas en la página web www.imsalud.gov.co	Usuario Auxiliar Call Center	https://www.imsalud.gov.co/web/atencion-al-usuario/solicitud-de-citas/
2. Asignación de la solicitud.	Los auxiliares de Call center encargados del correo electrónico, responden en orden de llegada las solicitud de citas registradas en la página web de la entidad.	Auxiliar Call Center	Software Institucional de Historia Clínica Correo institucional citas@imsalud.gov.co
3. Revisión solicitud.	El auxiliar encargado verifica el lleno de los requisitos (gestante, menor de edad, adulto mayor, discapacidad).	Auxiliar Call Center	Software Institucional de Historia Clínica Correo institucional citas@imsalud.gov.co
4. Revisión negativa.	El auxiliar encargado responde vía correo electrónico que la solicitud no cumple con el lleno de los requerimientos.	Auxiliar Call Center	Software Institucional de Historia Clínica Correo institucional citas@imsalud.gov.co
5. Revisión positiva.	Se registra la solicitud en el Software Institucional de Historia Clínica.	Auxiliar Call Center	Software Institucional de Historia Clínica Correo institucional citas@imsalud.gov.co

	GESTIÓN FINANCIERA	Código: FIN-03-P-03 Versión: 02
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS	Fecha: 29/11/2023

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de trabajo
6. Asignación.	Se responde al correo que haya diligenciado en el formulario de citas, informando día, hora y profesional que lo atenderá. Y demás indicaciones pertinentes.	Auxiliar Call Center	Software Institucional de Historia Clínica Correo institucional citas@imsalud.gov.co

6.4. PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS WHATSAPP (Personas con discapacidad auditiva)

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de trabajo
1. Ingreso del usuario.	El usuario se contacta a través de video llamadas con el WhatsApp +57 318 3644594.	Usuario Auxiliar Call Center	WhatsApp Institucional +57 3183644594
2. Revisión de la discapacidad	El intérprete de señas de Información y Atención al Usuario evalúa si se trata de un usuario con discapacidad auditiva	Apoyo a la comunicación incluyente de información y atención al usuario de la ESE IMSALUD	WhatsApp Institucional +57 3183644594
3. Revisión negativa.	Si no es usuario con discapacidad auditiva se le orienta de los canales disponibles para la asignación de citas y se da por terminado el procedimiento.	Apoyo a la comunicación incluyente de información y atención al usuario de la ESE IMSALUD	WhatsApp Institucional +57 3183644594
4. Revisión positiva.	Si es usuario con discapacidad auditiva se toman los datos de la cita que solicita (IPS, Profesional, Fecha, etc.), para agendar la cita a través del personal de Call Center.	Apoyo a la comunicación incluyente de información y atención al usuario de la ESE IMSALUD	WhatsApp Institucional +57 3183644594
5. Solicitud de asignación.	El apoyo tecnológico de Información y Atención al Usuario se contacta con el Call Center a través de un canal preferencial y solicita la cita con los datos del usuario.	Apoyo a la comunicación incluyente de información y atención al usuario de la ESE IMSALUD	WhatsApp Institucional +57 3183644594

	GESTIÓN FINANCIERA	Código: FIN-03-P-03 Versión: 02
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS	Fecha: 29/11/2023

Actividad	Descripción	Responsable	Instrumento de trabajo
6. Respuesta solicitud.	Se entrega los datos de la cita (Fecha, Hora, IPS, Profesional) y cualquier otra indicación de ser necesaria.	Auxiliar Call Center	Software Institucional de Historia Clínica
7. Entrega de solicitud.	Se contacta nuevamente con el usuario al número de WhatsApp de donde el usuario realizó la video llamada y se le entregan todos los datos de la cita y se le dan recomendaciones de ser necesario.	Apoyo a la comunicación incluyente de información y atención al usuario de la ESE IMSALUD	WhatsApp Institucional +57 3183644594

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Ley 100 del 1993.
- Ley Estatutaria 1751 de 2015.
- Resolución 3280 de 2018.
- Resolución 1552 de 2013.
- Decreto 019 de 2012 artículo 123.

8. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS:

VERSION	MOTIVO	FECHA
01	Elaboración del Procedimiento por primera vez	21/12/2022
02	Actualización del Procedimiento se cambia el nombre del documento por asignación de citas; el cual sustituirá los procedimientos (FIN-03-P-03 Asignación de cita no presencial y FIN-03-P-04 Asignación de cita presencial).	29/11/2023
03		

Elaboró: Profesional Especializado Subgerencia Administrativa y financiera	Revisó: Subgerente Administrativo y Financiero	Aprobó: Comité Institucional del Gestión y Desempeño
---	--	--