

# ASIGNACION DE CITAS Y ADMISION EN CONSULTA EXTERNA

Código: EA - PR – 01

Versión: Primera

Página 1 de 11



## 1. OBJETIVO.

Estandarizar las actividades para la admisión del usuario en consulta externa acorde con los requisitos legales, recomendaciones científicas y normas éticas.

## 2. ALCANCE

Aplica a los procesos que prestan servicios de consulta externa.

## 3. DEFINICIONES

**SOLICITUD DE ATENCIÓN:** Es el requerimiento que hace todo usuario o cliente que desea recibir el servicio de: Psiquiatría y Psicología.

**DERECHOS PARA LA ATENCION DEL PACIENTE:** Se refiere a los servicios que por ley se le deben prestar al paciente cuando solicita una atención, estos dependen de la afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud.

**VERIFICACIÓN DE LOS DERECHOS DE ATENCIÓN:** Constatar los derechos de los pacientes según la afiliación que tengan al Sistema General de Seguridad Social en Salud. (Base de datos de la DSSA).

**CARNET DE AFILIACIÓN:** Documento expedido por una Empresa Promotora de Salud a los afiliados y beneficiarios adscritos a esta, que le otorgan el derecho a solicitar y recibir atención en salud de acuerdo a sus necesidades.

**DOCUMENTO DE IDENTIDAD:** Es el documento expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil de cualquier Municipio del territorio nacional, por medio del cual se identifican los ciudadanos nacidos en Colombia y sirve para hacer uso de los derechos constitucionales.

**DENUNCIA DE PERDIDA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD:** Es un documento expedido por una autoridad competente, con vigencia no mayor a un mes de realizada en una Notaría o Inspección de Policía, para certificar la pérdida del documento de identidad.

**SISBEN:** Es un Sistema de Información de Beneficiarios de Programas Sociales, diseñado por el Gobierno Nacional para identificar a la población pobre, vulnerable y sin capacidad de pago, para establecer quienes requieren apoyo del Estado. Se utiliza para la elaboración del Plan de Desarrollo Social de los municipios y para asignar subsidios en salud a las personas clasificadas en los niveles 1, 2, y 3.

# ASIGNACION DE CITAS Y ADMISION EN CONSULTA EXTERNA

Código: EA - PR – 01

Versión: Primera

Página 2 de 11



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA  
—HOMO—

**CUOTAS DE RECUPERACIÓN:** Aporte económico establecido por ley, que debe realizar el usuario para ayudar al financiamiento del Sistema de Salud y el cual depende de la forma de afiliación así:

- 1) Para los casos de indigencia, de comunidades indígenas, menores en estado de abandono, debidamente verificados; la atención será gratuita y no habrá lugar al cobro de cuotas de recuperación.
- 2) Para el nivel 1 del SISBEN, la cuota de recuperación es del 5% del valor de la cuenta. El valor máximo será de un Salario Mínimo Legal Mensual Vigente, por un mismo evento en un año.
- 3) Para el nivel 2 del SISBEN, la cuota de recuperación es del 10% del valor de la cuenta. El valor máximo será de dos Salarios Mínimos Legales Mensual Vigente, por un mismo evento en un año.
- 4) Para el nivel 3 del SISBEN la cuota de recuperación es del 30% del valor de la cuenta, sin exceder de tres Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes, por un mismo evento en un año.

**Nota aclaratoria:** Las tablas donde se establecen los copagos y las cuotas moderadoras para el Régimen Contributivo, forman parte integral de los contratos suscritos con las EPS.

**CONSULTA EXTERNA:** Actividad programada para evaluación, seguimiento y control de pacientes en forma electiva.

**ORDEN DE SERVICIOS:** Documento suministrado por una Entidad Promotora de Salud (EPS) a sus afiliados, autorizando la prestación de un servicio o actividad específica.

**FORMULA DE CONTROL:** Formulario médico para prescripción de medicamentos de control especial.

**TRATAMIENTO AMBULATORIO:** Plan de cuidados ordenados por el profesional, cuando no es necesario hospitalizar al paciente, en este puede estar involucrado el núcleo familiar.

**HISTORIA CLINICA:** Biografía medica del paciente, que constituye un documento legal, el cual es de obligatorio diligenciamiento, cuyo contenido es de acceso restringido al equipo de salud y al paciente.

**TIPOS DE SOLICITUD DE LA ATENCIÓN:**

# ASIGNACION DE CITAS Y ADMISION EN CONSULTA EXTERNA



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA  
—HOMO—

Código: EA - PR - 01

Versión: Primera

Página 3 de 11

**SOLICITUD PERSONAL:** Cuando el paciente se presenta al servicio de urgencias y/o Consulta Externa para solicitar la atención.

**SOLICITUD TELEFÓNICA:** Puede ser realizada de entre Instituciones, o un familiar o acudiente de un paciente.

## 4. CONTENIDO

No	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	Programar Agenda de Citas mensualmente, según cuadro de turnos entregado por la Subgerencia de Prestación de Servicios para todas las sedes.	Cuadro de turnos Código: EA-FR-04. Agenda de citas (Sistema Xenco)	Subgerencia (Científica) Auxiliar Administrativo(citas)
2	Recibir solicitud de atención (personal o telefonica, de las 07:00 a las 17:00 horas)		Auxiliar Administrativo(citas)
3	<p>Verificar los derechos en la base de datos de DSSA y del Fosyga; para saber si el paciente pertenece al Régimen Contributivo, al Regimen Subsidiado, es Vinculado o Particular), con el documento de identidad, de acuerdo al Instructivo de admision de pacientes. En caso de incosistencias, diligenciar y remitir al asegurado el Anexo No 1 de la Resolución 3047 de 2008, para que estas se corrijan.</p> <p>Si es un paciente que consulta por primera vez, requiere remisión del primer nivel de atención o de la EPS.</p> <p>Si es un paciente particular requiere el documento de Identidad.</p>	<p>Agenda de cita por Medico (Sistema Xenco) Anexo No 1 Resolución 3047 de 2008</p> <p>Demanda no Atendida Cód.: EA - FR - 01</p>	Auxiliar Administrativo(citas)
4	<p>Registrar el usuario en el formato de Demanda no Atendida Si no hay citas disponibles para llamar al paciente cuando haya disponibilidad.</p> <p>En los casos en los cuales el usuario no tiene derecho, la información debe ser explícita en relación con la forma para acceder a la prestación de los servicios no cubiertos.</p>		

# ASIGNACION DE CITAS Y ADMISION EN CONSULTA EXTERNA



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA  
—HOMO—

Código: EA - PR - 01

Versión: Primera

Página 4 de 11

No	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
5	Asignar cita de acuerdo a la agenda, registrando datos personales del usuario en el sistema (identificación y seguridad social). Ofrecer al usuario el profesional de la salud de su preferencia que se encuentre entre las opciones.	Agenda de citas (Sistema Xenco)	Auxiliar Administrativo(citas)
6	Comunicar al usuario la fecha y hora de la cita e informarle los requisitos para la atención (documento de identificación, valor de la consulta según afiliación, autorización). Y la forma para cancelarla.	Programación escrita de la cita (Xenco) Base de datos DSSA.	Auxiliar Administrativo(citas)
7	Sí la cita asignada es de TECAR informar al usuario y/o acudiente que debe presentarse 15 minutos antes en facturación. Si el paciente es menor de 50 años y no tienen ninguna patología, no requiere ningún pre quirúrgico. En pacientes mayores de 50 años sin ninguna patología, deben traer EKG y creatinina. Pacientes de cualquier edad con patología asociada deben tener según su patología los siguientes exámenes: Diabéticos: EKG, glicemia, creatinina, hemoleucograma. Hipertensos: EKG y creatinina. Enfermedad de Tiroides TSH de menor de tres meses. Pacientes con historia previa de infartos: EKG de menos de un mes. Los pacientes que tengan estudios por cardiología, neurología u otros estudios los deben traer.		Auxiliar Administrativo(citas)
8	Imprimir agenda (triplicado), dejar una en citas, otra para el médico y otra para el archivo de Historias Clínicas.	Agenda de citas (Impresa)	Auxiliar Administrativo(citas)
9	En caso de cancelación de una cita medica, se avisa telefónicamente al usuario con un día de anticipación y se le reasigna una nueva cita.		Auxiliar Administrativo(citas)

# ASIGNACION DE CITAS Y ADMISION EN CONSULTA EXTERNA



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIQUIA  
—HOMO—

Código: EA - PR – 01

Versión: Primera

Página 5 de 11

# ASIGNACION DE CITAS Y ADMISION EN CONSULTA EXTERNA

Código: EA - PR – 01

Versión: Primera

Página 6 de 11



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA  
**HOMO**

## 5. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		RESPONSABLE DE CUSTODIAR	ALMACENAMIENTO	AUTORIZACIÓN ACCESO		MEDIO		TIEMPO RETENCIÓN	DISPOSICION
NOMBRE	CODIGO			L	R	I	M		
Cuadro de Turnos	EA-FR-04	Subgerente (Científico)	Subgerente Científico		Subgerente Científico	X		1 Año	Archivo Administrativo
Agenda de Citas	-----	Auxiliar Administrativo(citas)	Software (Sistema Xenco)		Subgerente Científico y Auxiliar de Citas		X	1 Año	Programa Xenco
Agenda de Citas por Médico(Sistema Xenco)	-----	Médico Psiquiatra, y psicólogo.	Consultorio		Psiquiatra, y psicólogo y Auxiliar de Citas	X		1 Año	Dependencias de Citas
Cita asignada	-----	Auxiliar Administrativo (citas)	Dependencia de citas		Auxiliar de citas	X		Mientras se entrega al paciente	Una vez se entrega al usuario
H.C	Cédula de Ciudadanía	Psiquiatra, T.S. nutricionista, T.O. y psicólogo.	Sobre el escritorio		Psiquiatra, T.S. nutricionista, T.O. y psicólogo.	X		Durante el turno programado	Enviar Archivo Historia Clínica
Demanda no Atendida	EA – FR – 01	Psiquiatra, T.S. nutricionista, T.O. y psicólogo.	Sobre el escritorio		Psiquiatra, T.S. nutricionista, T.O. y psicólogo.	X		Durante el turno programado	Enviar Archivo Historia Clínica

# ASIGNACION DE CITAS Y ADMISION EN CONSULTA EXTERNA



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA  
**HOMO**

Código: EA - PR - 01

Versión: Primera

Página 7 de 11

IDENTIFICACIÓN		RESPONSABLE DE CUSTODIAR	ALMACENAMIENTO	AUTORIZACIÓN ACCESO		MEDIO		TIEMPO RETENCIÓN	DISPOSICION
NOMBRE	CODIGO			L	R	I	M		
Hoja de Admisión	EA-FR -02	Psiquiatra, T.S. nutricionista, T.O. y psicólogo.	Sobre el escritorio		Psiquiatra, T.S. nutricionista, T.O. y psicólogo.		X	Durante el turno programado	Enviar Archivo Historia Clínica
RIPS	Programa Xenco	Técnica (Sistemas)	Software		Todos los usuarios del Sistema Xenco			Hasta que sea reemplazada por otra cita	Sistema en red de la institución
Factura	Consecutivo	Auxiliar Administrativo (Facturación)	Facturación		Auxiliar de facturación e Interventores		X	1 Mes, hasta que sea enviada al cliente o asegurador	Archivo Administrativo Pasivo
Hoja de Evolución	EA- FR - 05	Psiquiatra, T.S, nutricionista, T.O. y psicólogo.	H.C		Psiquiatra, T.S. nutricionista, T.O. y psicólogo.		X	Durante la hospitalización Durante el turno programado	Enviar Archivo Historia Clínica
Fórmula Médica.	EA-FR-07	Profesional Universitario (Química Farmaceuta)	Estantería junto a la ventana de atención pública al caja marcada		Profesional Universitario ( Química Farmaceuta)		X	Durante la hospitalización 1 mes	Es enviado a Auxiliar Administrativo ( Facturación)

# ASIGNACION DE CITAS Y ADMISION EN CONSULTA EXTERNA



Código: EA - PR – 01

Versión: Primera

Página 8 de 11

IDENTIFICACIÓN		RESPONSABLE DE CUSTODIAR	ALMACENAMIENTO	AUTORIZACION ACCESO		MEDIO		TIEMPO RETENCIÓN	DISPOSICION
NOMBRE	CODIGO			L	R	I	M		
Órdenes Médico	del EA- FR-03	Psiquiatra, T.S. nutricionista, T.O. y psicólogo.	H.C		Psiquiatra, T.S. nutricionista, T.O. y psicólogo.			Durante la hospitalización Durante el turno programado	Enviar Archivo Historia Clínica

# ASIGNACION DE CITAS Y ADMISION EN CONSULTA EXTERNA



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA  
—HOMO—

Código: EA - PR – 01

Versión: Primera

Página 9 de 11

## 6. ANEXOS

- Guías Clínicas de manejo.

# ASIGNACION DE CITAS Y ADMISION EN CONSULTA EXTERNA



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA  
**HOMO**

Código: EA - PR - 01  
11

Versión: Primera

Página 10 de

## TABLA DE CAMBIOS

VERSIÓN	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVO
Primera			

## APROBACIÓN DEL CAMBIO

	PROYECTÓ	REVISÓ	APROBÓ	VIGENCIA
<b>CARGO</b>	Médico Psiquiatra	Profesional Especializado de calidad	Gerente (e)	30 de abril de 2016
<b>NOMBRE</b>	Gabriel Restrepo	Liliana Morales Z	Paulo Gutiérrez M	
<b>FIRMA</b>				

# CONSULTA EXTERNA

Código: EA - PR - 01

Versión: Novena

Página 11 de 11



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA  
**HOMO**