

	PROCEDIMIENTO ASIGNACION Y CANCELACION DE CITAS	Código: 1160.1-19-020
		Versión: 1
		Fecha de actualización: 08/Jul/2019

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, pos egreso hospitalario, pos parto, Atención de urgencias, atención odontológica, procedimientos menores, laboratorio clínico, citologías, imagenología, revisión de exámenes y transcripción de fórmulas especiales en las tres sedes y extramural. Incluye los diferentes medios: Whatsapp, página web, correo electrónico y presencial.

3. RESPONSABLE

Subgerente científico, Coordinador(a) médico(a), Responsable de consulta externa, Responsable de Hospitalización, Responsable de odontología, Responsable de imagenología, Responsable de Laboratorio clínico, Responsable de admisiones y facturación, Responsable de vigilancia epidemiológica, Auxiliares administrativos.

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.
- 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 ingreso en los programas de Detección de alteraciones de la gestación, planificación familiar y crecimiento y desarrollo tendrán un estándar de oportunidad de asignación de 3 días.
- Todo usuario que reciba atención en los programas de RIAS se le debe asignar las citas de control o programas adicionales en la misma atención apuntando a la demanda inducida.

- Todo usuario que requiera realización de exámenes de laboratorio o imagenología, según orden médica se le debe asignar las citas de laboratorio o imagenología según sea el caso.
 - Todo usuario que reciba atención en laboratorio, imagenología y con formula especial se le debe asignar las citas de revisión de exámenes o medico transcripción según sea el caso.
 - Todo usuario que requiera procedimientos menores, según orden o indicación médica se le debe asignar las citas según sea el caso.
 - 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: el cual está a cargo del responsable de Odontología, con una frecuencia de medición mensual.
 - Oportunidad para la asignación de citas de Protección Específica y Detección Temprana: el cual está a cargo de responsable de PE Y DT.
- La accesibilidad se mide por el indicador de Demanda no atendida:
- Demanda no atendida en consulta externa
 - Demanda no atendida en consulta odontológica
 - Demanda no atendida en PE Y DT
 - Demanda no atendida en Laboratorio clínico
 - Demanda no atendida en imagenología
- Los funcionarios Administrativos, debe diligenciar al aplicativo de pacientes no atendidos, de esta manera se obtienen los insumos para que cada Responsable de servicio diligencie el indicador
- La pertinencia se medirá de acuerdo al Modelo de seguimiento a riesgos con el reporte de fallas administrativas relacionadas con la asignación y cancelación de citas.
 - La efectividad se medirá de acuerdo a la cantidad de citas asignadas frente a la inasistencia, el indicador de asistencia a citas debe estar por encima del 95%. Los responsables del diligenciamiento en el sistema de información de las citas cumplidas o no cumplidas es el personal asistencial responsable de la atención.
 - A los indicadores se les hace seguimiento en reuniones de grupo de mejoramiento primario de cada uno de los servicios asistenciales y comité directivo.
 - Las oportunidades de mejora identificadas en el proceso se gestionan de acuerdo a lo establecido en el Modelo de mejoramiento institucional y cuando se requiera se hace uso de la metodología AMEF para la actualización del procedimiento.

6. GENERALIDADES

CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	MATERIALES NECESARIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Usuario con necesidad de atención en cualquier servicio que requiera cita previa: Medicina general ambulatoria, pos egreso hospitalario, pos parto, Atención de urgencias, atención odontológica, procedimientos menores, laboratorio clínico, citologías, imagenología, revisión de exámenes, transcripción de fórmulas especiales, y programas PE Y DT• • Usuarios que requieren cancelar cita previamente asignada. 	<p>Agendas médicas, de enfermería, de odontología, de laboratorio, de citologías, de PE y DT, de imagenología, de procedimientos menores, de epidemiología disponibles</p> <ul style="list-style-type: none"> •Equipo de cómputo e impresora con conexión a red local, Internet. •Bases de datos y software asistencial. •2 líneas telefónicas fijas y 2 celulares con datos a internet, correo institucional, página web modulo de citas, presencial con sistema de entrega de fichos. •Espacio físico para asignación de citas telefónicas, pagina web y presenciales con asignación prioritaria de citas citas priorización y de PE Y DT. •Formatos que aplican al procedimiento. •Papelería educativa de apoyo.
BASE LEGAL	PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS
<p>Ley 100 de 1993 Ley 1438 de 2011 Decreto 4747 de 2007 Circular única 056 Resolución 1552 de 2013 Acuerdo 117 de 1998 (Demanda Inducida) Resolución 1995 de 1999 (Historia Clínica) Resolución de 412 de 2000 (Programas PyD) Resolución 3280 de 2018 (RIAS) Resolución 769 de 2008 (Planificación Familiar) Resolución 4505 de 2012 (Reporte de las actividades de PEDT) Resolución 123 de 2012 (Manual de acreditación)</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Usuario y/o familia satisfecho con el procedimiento de asignación y cancelación de citas. *Citas asignadas o canceladas oportunamente *Citas asignadas o canceladas en forma pertinente *Asistencia a citas programadas en forma efectiva

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (Debe incluir el cómo)	Responsable	Registro
1	<p>Saludar amablemente al usuario y/o a su familia, indagar la necesidad del servicio y orientarlo</p>	Auxiliares administrativos	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 y vía web entregar volante con información y si es presencial asignar de acuerdo con las políticas de procedimiento.</p> <p>Telefónico: Contestación de llamados para asignación de citas Médico General, odontología, laboratorio, pos egreso hospitalario, electrocardiogramas, lavado de ojos, lavado de oído, lavado nasal, curaciones, retiro de sutura, cambio de sondas, fisioterapia, crónicos, nutrición, revisión de exámenes, consultas de transcripción de fórmulas o exámenes otras IPS, AIEPI (Atención Integrada a las Enfermedades Prevalentes de la Infancia) y todas aquellas que se requieran según oferta de la ESE.</p> <p>Vía web: : Asignación de citas médico general obtenidos por la pagina institucional.</p> <p>Presencial: : Asignación de laboratorio, pos egreso hospitalario, electrocardiogramas, lavado de ojos, lavado de oído, lavado nasal, curaciones, retiro de sutura, cambio de sondas, fisioterapia, crónicos, nutrición, revisión de exámenes, consultas de transcripción de fórmulas o exámenes otras ips, AIEPI (Atención Integrada a las Enfermedades Prevalentes de la Infancia) y todas aquellas que se requieran según oferta de la ESE.</p>	Auxiliares administrativos	Sistema de información - asignación de citas
3	<p>Priorización: Tanto telefónica como presencial sin barrera alguna. * citas de programas PE Y DT. * Grupo de priorización según modelo institucional para todas las especialidades no importando medio y hora de solicitud.</p>	Auxiliares administrativos	Sistema de información - asignación de citas

4	<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> <p>No tiene derecho: explicar de forma clara la situación con la contratación y ofrecer el servicio de manera particular.</p> <p>Tiene derecho: continuar con la atención.</p> <p>Aplicar los mecanismos para evitar las barreras de acceso.</p>	Auxiliares administrativos	Sistema de información - creación de pacientes-actualización de datos.
5	<p>Ofrecer al usuario diferentes posibilidades (profesional, fecha, hora y sede), de acuerdo a la disponibilidad de la agenda electrónica.</p> <p>Asignar cita de acuerdo al programa o especialidad en el que está interesado el usuario o es susceptible.</p>	Auxiliares administrativos	Sistema de información - asignación de citas
6	<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>	Auxiliares administrativos	Sistema de información - asignación de citas
7	<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
8	<p>Análisis y reporte de la satisfacción de los usuarios en el ICS y seguimiento a riesgos</p> <p>Análisis y reporte del indicador de oportunidad según resolución 1552 del 2013.</p> <p>Análisis y reporte de la cantidad de citas asignadas frente a la inasistencia o pérdida por falta de asignación.</p>	Líder de facturación y admisiones	Sistema de información, asignación de citas, isolución y correo electrónico.
9	<p>Informe de resultados del procedimiento de asignación de citas a las partes interesadas.</p>	Líder de facturación y admisiones	Isolución

(líderes de los macro procesos y auxiliares administrativos)		
--	--	--

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)
Citas mal asignadas	Incumplimiento al manual de funciones. No adherencia a las políticas del procedimiento. Incumplimiento a los indicadores que miden el procedimiento. Insatisfacción del cliente interno y externo. Fallas administrativas.	Seguimiento al reporte de fallas administrativas, ICS.	Mensual	Cantidad de citas asignadas frente ICS mas fallas administrativas relacionadas a la asignación de citas (EFICIENCIA)
Citas	La apertura de	Se debe	Mensual	Oportunidad de

asignadas por fuera de la oportunidad solicitada según la resolución 1552 de 2013.	agendas no es suficiente según la demanda. Mal registro de la fecha en la que el usuario desea la cita.	asegurar la apertura de agendas según las necesidades y población de las diferentes especialidades y programas. Se debe capacitar y supervisar que aseguren que los funcionarios registran bien las fechas en las que el usuario desea la cita.		asignación de citas según resolución 1552 de 2013 (OPORTUNIDAD)
--	--	--	--	---

8. DEFINICIONES

- PE Y DT: Protección Específica y Detección Temprana.
- ICS: Índice combinado de satisfacción, felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Seguimiento a riesgos: Fallas administrativas, eventos adversos e incidentes.
- RIAS; Rutas Integrales de Atención.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Modelo de Atención.
- Manual de funciones y competencias.
- Procedimiento de Trámite de abuso o comportamiento agresivo.
- Guías institucionales de Protección Específica y Detección Temprana.
- Manual de referencia y contrarreferencia.
- Manual de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios.
- Resolución 4505 28 de diciembre de 2012
- Resolución 3280 del 02 de agosto de 2018
- Resolución 458 del 12 de octubre de 2018
- Directrices de obligatorio cumplimiento para la operación de la Ruta Integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud
- Lineamiento técnico y operativo Ruta Integral de atención en salud materno perinatal
- Manual de Salud Pública Savia Salud EPS 2019
- Formato de Demanda Inducida
- Carné de cada programa.

10. FORMATOS

- CONTINGENCIA PARA ASIGNACIÓN DE CITAS – REGISTRO

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	03/Jul/2019	Se documenta procedimiento para entrega estandarizada a la asignación de citas.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Responsable de Nombre: Facturación y Admisiones Auxiliar Cargo: Administrativo Facturación Fecha: 13/Dic/2018</p>	<p>Nombre: Líder de calidad Cargo: Líder de Calidad Fecha: 05/Jul/2019</p>	<p>Nombre: Gerente Cargo: Gerente Fecha: 08/Jul/2019</p>