

	PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS A PROGRAMAS DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD INTRAMURAL	Código: 1140.1-19-007
		Versión: 10
		Fecha de actualización: 10/Jul/2019

1. OBJETIVO

Asignar citas de ingreso y control a los programas de Protección Específica y Detección Temprana de manera oportuna y pertinente, a la población susceptible.

2. ALCANCE

Se asignan citas a los programas de Promoción de las Salud y Prevención de la Enfermedad a toda la población susceptible afiliada a las Empresas Administradoras de Planes de Beneficio en Salud – EAPB con las cuales tiene contrato la ESE, según pertinencia de programa por norma vigente y edad, ya sea por demanda inducida o propia en el ámbito intramural.

3. RESPONSABLE

Profesional de Enfermería Coordinador de PEDT.

4. LÍMITES

Inferior: Inicia cuando el usuario ingresa a la ESE para solicitar una cita de ingreso/control a los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Superior: Finaliza con la verificación por parte del funcionario que asigna la cita sobre la comprensión del usuario de la información brindada.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Las Gestantes deben ser atendidas en primera instancia independientemente de su seguridad social.
- Se atiende de manera prioritaria las siguiente población en este orden: Gestantes, Madres con niños en brazos (<1año) y personas en situación de discapacidad.
- Todo usuario que reciba atención en los programas de PyD se le debe asignar las citas de control o programas adicionales en la misma atención.
- Las agendas creadas para programas específicos se usa de manera prioritaria para la asignación de citas de los usuarios susceptibles de los mismos.
- La asignación de citas de ingreso en los programas de Detección de alteraciones de la gestación, planificación familiar y crecimiento y desarrollo tendrán un máximo de oportunidad de asignación de 3 días.
- En caso de tener disponibilidad de médico o personal de enfermería para la atención inmediata del paciente se debe realizar cargar directo.

6. GENERALIDADES

CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	RECURSOS NECESARIOS
--	----------------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de los funcionarios sobre los programas de PyD. • Usuario con necesidad de atención en PyD por demanda inducida o propia. • Agendas médicas y de enfermería disponibles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hardware: Equipo de cómputo con conexión a red local, Internet • Software: Bases de datos y software asistencial. • Sistema de asignación de turnos por fichero. • Espacio físico de asignación prioritaria de citas de PyD. • Recurso Humano capacitado. • Formato de contingencia. • Papelería de apoyo como educación general de PyD o indicaciones para la asistencia al programa agendado
BASE LEGAL	PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS
<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo 117 de 1998 (Demanda Inducida) • Resolución 1995 de 1999 (Historia Clínica) • Resolución de 412 de 2000 (Programas PyP) • Resolución 769 de 2008 (Planificación Familiar) • Resolución 4505 de 2012 (Reporte de las actividades de PEDT) • Resolución 3280 de 2018 (Rutas Integrales de Atención en Salud - Implementación inicial) • Resolución 458 de 2018 (Adopción de la Resolución 3280) 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios con cita de ingreso o control asignada de manera oportuna y de acuerdo a la periodicidad de cada uno de los programas. • Usuario informado con respecto a la cita asignada hora, fecha, sede, consultorio, profesional y documentos que debe presentar antes de ingresar a la cita. • Usuario que es captado para su atención según las RIAS y se tiene disponibilidad médica o de personal de enfermería para la atención inmediata.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (Debe incluir el cómo)	Responsable	Registro
1	<ul style="list-style-type: none"> • Saludar amablemente al usuario y a su familia, indagar el motivo de presencia en la ESE y orientarlo hacia la taquilla correspondiente, acorde con las políticas de procedimiento: Taquilla de admisiones para asignación de citas de ingreso/control para los programas de PyD. 	Personal de admisiones	Software de historia clínica
2	Llamar a los usuarios según turno de atención del sistema SENTRY.	Personal de admisiones	NA
3	Presentarse por su nombre e identificar	Personal de	Formato de

	la necesidad de asignar una cita de P y D	admisiones	pregúnteme por PyP solicitarlo si el usuario lo tiene o si es necesario diligenciar.
4	Solicitar al usuario los documentos de identificación y de afiliación al SGSSS.	Personal de admisiones	NA
5	Validar los derechos del usuario en la base de datos de aseguramiento. No tiene derecho: explicar de forma clara la situación con la contratación y que debe realizar para acceder al servicio. Tiene derecho: continuar con la siguiente actividad.	Personal de admisiones	NA
6	Verificar que el usuario este ingresado en la base de datos del software asistencial. (Buscar el usuario por: apellidos, sino se ubica usar identificación o la palabra "hijo de" si es menor de edad) Está ingresado: Actualizar los datos del usuario (Teléfono de contacto, Dirección, tipo de documento, número de documento, responsable) No está ingresado: Registrar el usuario en el software asistencial.	Personal de admisiones	Base de datos del software
7	Revisar la historia clínica del usuario e identificar la cita que requiere, ingreso o control, verificar la frecuencia según la normativa vigente.	Personal de admisiones	NA
8	Ofrecer al usuario diferentes posibilidades (profesional, fecha, hora y sede), de acuerdo a la disponibilidad de la agenda electrónica o si es el caso la atención inmediata por disponibilidad del médico o el personal de enfermería.	Personal de admisiones	NA
9	Asignar cita de acuerdo al programa en el que esta interesado el usuario o es susceptible.	Personal de admisiones	Agenda médica software
10	Imprimir la información de la cita asignada o registrar en el carné fecha, hora, sede, perfil profesional e informar los documentos que debe presentar para la atención.	Personal de admisiones	NA
11	Verificar que el usuario haya comprendido la información acerca de	Personal de	NA

	la cita y repetir en caso de ser necesario.	admisiones	
12	Diligenciar el formato de contingencia en caso de fallas en el sistema.	Personal de admisiones	Formato de contingencia en físico.
13	Realizar gestión de reporte de fallas administrativas en lo referente al procedimiento de asignación de citas	Profesional de Enfermería Coordinador de PEDT	Formato modelo seguimiento a riesgos
14	Realizar gestión de la medición en la oportunidad de ingreso (CPN, CyD, PF)	Profesional de Enfermería Coordinador de PEDT	Indicador Isolución: Oportunidad en días para la asignación de cita ingreso a CPN, PF y CyD

8. RIESGOS Y PUNTOS DE CONTROL

Producto no Conforme Potencial	Riesgos Potenciales	Punto de Control	Periodicidad de aplicación de puntos de control	Indicador de Proceso
1. Incorrecta asignación de citas	<ul style="list-style-type: none"> • Se informa erróneamente el lugar, hora o fecha de atención • Asignación de cita con perfil profesional inadecuado • No pertinencia en la asignación según edades y periodicidad del programa 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación continua en el proceso de asignación de citas • La gestión y retroalimentación de las fallas administrativas 	<ul style="list-style-type: none"> • En cada proceso de inducción y reinducción • Cada vez que se presente la falla administrativa (Consolidación Mensual) 	<ul style="list-style-type: none"> • % fallas administrativas por incorrecta asignación de citas
2. No asignación de cita	<ul style="list-style-type: none"> • No se identifica la necesidad de la atención (Demanda Inducida) • Se informa 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación continua en el procedimiento de asignación de citas 	<ul style="list-style-type: none"> • En cada proceso de inducción y reinducción 	<ul style="list-style-type: none"> • % de demanda inducida por el personal institucional

	<p>cita pero no se registra en Software asistencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • No adherencia a las políticas del procedimiento o en lo referente a la priorización del usuario 			
3. Demanda no atendida	<ul style="list-style-type: none"> • No adherencia a las políticas del procedimiento o en lo referente a la priorización del usuario en la taquilla de Admisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación continua en el procedimiento de asignación de citas • Seguimiento a la pertinencia de orientación/asignación de citas en la taquilla de admisiones 	<ul style="list-style-type: none"> • En cada proceso de inducción y reinducción • Seguimiento trimestral de la asignación de citas en la taquilla de admisiones 	<ul style="list-style-type: none"> • % de citas de PyD asignadas en la taquilla de admisiones frente al total de citas asignadas por la misma taquilla (incluidos los otros servicios: revisión de exámenes, transcripción de medicamentos)
4. Inoportunidad en la asignación de cita	<ul style="list-style-type: none"> • No disponibilidad de espacios para la asignación en el tiempo establecido para cada programa (CPN 4 días, CyD y PF 8 días) • Mala gestión de agendas llenándolas 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a la oportunidad en la asignación de citas para el ingreso mensual • Indicación periódica a los auxiliares administrativos con respecto a la gestión idónea de agendas 	<ul style="list-style-type: none"> • Durante las reuniones de servicio • En cada proceso de inducción y reinducción 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad en la asignación de citas de ingreso para CPN, PF y CYD

	con programas diferentes para lo establecido			
5. No asistencia a la cita	<ul style="list-style-type: none"> • Incorrecta información al momento de asignarle la cita • Olvido de la cita por parte del usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación continua en el proceso de asignación de citas • Retroalimentación por escrito de las fallas administrativas a cada funcionario • Llamado de recordación de citas al usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • En cada proceso de inducción y re inducción • Reporte mensual de las fallas administrativas por funcionario • Llamado diario de recordación de citas 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento a citas de HTA, CYD, PF y CPN

9. DEFINICIONES

PEDT: Protección Específica y Detección Temprana

CNT: Software de Historia Clínica

CPN: Control Prenatal

PF: Planificación Familiar

CyD: Crecimiento y Desarrollo

SENTRY: Software de asignación de turnos por fichero

RIAS: Rutas Integrales de Atención en Salud

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

[RESOLUCIÓN 458 DE 2018 ADOPCIÓN DE RIAS RESOLUCIÓN 3280](#)

[RESOLUCION 4505 DE 2012](#)

[MANUAL DE SALUD PUBLICA - SAVIA SALUD 2019](#)

- 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
- Carne de cada programa.

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
6	02/Mar/2011	02/Mar/2011 6 Oportunidades de mejoramiento de la última auditoria; se incluyeron atributos de calidad influyentes en el objetivo, y se mejoró coincidencia entre Mecanismos de control y resultados esperados.
8	25/Nov/2013	La versión 08 del presente documento se realiza por Resolución 123 de 2012, nuevos estándares de acreditación.
9	20/Abr/2018	La versión 09 del presente documento se realiza por Resolución 4505 de 2012
10	05/Jul/2019	La versión 09 del presente documento se realiza por la implementación inicial de la Resolución 3280 de 2018, nuevas políticas de operación

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Profesional Nombre: asistencial de P Y P</p> <p>Profesional Universitario Cargo: Enfermero de Promoción y Prevención</p> <p>Fecha: 05/Jul/2019</p>	<p>Nombre: Líder de calidad</p> <p>Cargo: Líder de Calidad</p> <p>Fecha: 10/Jul/2019</p>	<p>Nombre: Gerente</p> <p>Cargo: Gerente</p> <p>Fecha: 10/Jul/2019</p>