

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: CONSULTA EXTERNA

PROVEEDOR	ENTRADA	EXPECTATIVAS CON RESPECTO A LAS ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	SALIDA	EXPECTATIVAS CON RESPECTO A LAS SALIDAS	CLIENTES	DOCUMENTOS /REGISTROS	BASE LEGAL	ATRIBUTOS DE CALIDAD	INDICADORES
<p>Usuario y/o su familia</p> <p>Procedimiento de realización de triage en el servicio de urgencias</p> <p>Proceso de gestión de la información</p> <p>Procedimiento de programación del personal para la prestación de servicios</p> <p>Proceso de gestión de bienes e insumos</p>	<p>Usuario y/o su familia con necesidad de atención por consulta externa</p> <p>Software asistencial</p> <p>Base de datos</p> <p>Agenda medica</p> <p>Documentos de Identificación</p> <p>Documentos de seguridad social</p> <p>Insumos</p> <p>Equipo de computo</p> <p>Contratos vigentes</p> <p>Cuadro de turno terminado</p> <p>Lineas telefónicas</p>	<p>Que tenga una real necesidad de atención por consulta externa</p> <p>Equipos con funcionamiento y dotación oportuna</p> <p>Accesibilidad al internet y a las bases de datos</p> <p>Usuarios con los documentos requeridos de manera completa y originales</p> <p>Actualización oportuna de los convenios y cambios</p> <p>Cuadro de turnos del mes del personal medico realizado 5 dias de anterioridad</p> <p>Agendas medicas realizadas con un dia de anterioridad</p>	<p><b>Asignación de cita de consulta programada</b></p>	<p>Cita medica asignada</p> <p>Usuario con la informacion sobre los requisitos necesarios para acceder a la cita</p> <p>Agenda actualizada</p>	<p>Cita asignada en forma oportuna y pertinente</p> <p>Usuario con suficiente información sobre los requisitos necesarios para acceder a una cita médica</p> <p>Usuario con toda la información necesaria para que pueda de una manera oportuna cancelar la cita en caso de requerirlo</p> <p>Usurio y/o Familia satisfechos con la atención</p>	<p>Usuarios y su familia</p> <p>Aseguradores</p> <p>Procedimiento de registro e ingreso del usuario al servicio de consulta programada</p>	<p>Agendas por profesional</p> <p>Registro de pacientes creados o actualizados</p> <p>Encuesta de satisfaccion del personal medico</p>	<p>Ley 100 de 1993</p> <p>Ley 10 de 1990</p> <p>Ley 60 de 1993</p> <p>Decreto 2753 de 1997 IPS</p> <p>Decreto 2357 de 1995 RS</p> <p>Decreto 1703 de 2002 RC</p> <p>Decreto 1876 de 1994 ESE</p> <p>Decreto 1624 de 1995 ESE</p> <p>Decreto 1485 de 1994 EPS</p> <p>Decreto 3380 de 1981 Etica Medica</p> <p>Resolucion 03374 de 2000, Res. 2546 de 1995</p> <p>Res 0412 de 2000</p> <p>Res. 1439 de 2002</p> <p>Res 1439 de 2002</p> <p>Decreto 1011 de 2006, Ley 715 de 2001, Ley 023 de 1981 Etica Medica, Res. 5261 de 1994, Decreto 1292 de 1995, Res. 2546 de 1998, Resolución 2389 de 1999</p>	<p>Oportunidad</p> <p>Accesibilidad</p> <p>Satisfacción</p> <p>Continuidad</p>	<p>Indice combinado de satisfacción</p> <p>Proporcion de usuarios satisfechos con los servicios ofrecidos por la institucion</p> <p>Oportunidad en la asignacion de citas de consulta medica general</p> <p>Proporcion de incidencia de eventos adversos</p>
<p>Procedimiento de asignación de cita médica programada</p> <p>Proceso de gestión de la información</p> <p>Proceso de gestión de bienes e insumos</p> <p>Usuario y /o su familia</p>	<p>Usuario con cita asignada</p> <p>Software asistencial</p> <p>Agendas medicas asignadas</p> <p>Documentos de Identificación originales</p> <p>Documentos de seguridad social</p> <p>Insumos</p> <p>Equipo de computo</p> <p>Personal de Admisiones y Call Center</p>	<p>Equipos con funcionamiento y dotación oportuna</p> <p>Accesibilidad al internet y a las bases de datos de aseguramiento</p> <p>Usuarios con los documentos requeridos de manera completa y originales</p> <p>Actualización oportuna de los convenios y cambios</p> <p>Usuario con suficiente información sobre los requisitos necesarios para acceder a una cita médica</p> <p>Agendas medicas asignadas de manera correcta</p> <p>Usuarios registrados en software asistencias creados y/o actualizados</p>	<p><b>Registro e Ingreso del usuario al servicio de consulta programada</b></p>	<p>Factura de consulta médica, optometría, fisioterapia o cita incumplida</p> <p>Usuario orientado para su servicio de consulta médica</p>	<p>Usuario debe ser orientado de manera amable y oportuna para su atención al servicio de consulta médica, optometría o fisioterapia.</p> <p>Usuario con todos los trámites administrativos realizados para su debida atención</p>	<p>Usuarios y su familia</p> <p>Proceso de gestión financiera</p> <p>Procedimiento atencion consulta medica programada</p> <p>Aseguradoras</p>	<p>Factura</p> <p>Formato de motivo de devolución de usuarios</p>		<p>Accesibilidad</p> <p>Satisfacción</p>	<p>Indice combinado de satisfacción</p> <p>Proporcion de usuarios satisfechos con los servicios ofrecidos por la institucion</p> <p>Proporcion de cita cumplida</p>
<p>Procedimiento de registro e ingreso del usuario al servicio de consulta programada</p> <p>Procedimiento de realización de triage al usuario en el servicio de urgencias</p> <p>Proceso de Gestión de la información</p> <p>Usuario y/o su familia</p> <p>Proceso de gestión del recurso humano</p> <p>Proceso de Gestión de la Tecnología</p>	<p>Usuario con realización de triage clasificado como prioritario (verde, 3)</p> <p>Usuario registrado e ingresado al software asistencial</p> <p>Software asistencial</p> <p>Base de datos actualizada</p> <p>Agendas medicas asignadas</p> <p>Insumos</p> <p>Equipo de computo</p> <p>Factura de cita medica, optometria o fisioterapia</p> <p>Consultorios medicos dotados</p> <p>Recurso humano disponible para la atención</p> <p>Equipos biomédicos para la atención</p> <p>Formatos de Cuidados al Egreso y de Remisión a PyP</p>	<p>Usuario clasificado correctamente</p> <p>Usuario y/o su familia con información administrativa necesaria para su atención (hora, consultorio, profesional)</p> <p>Equipos con funcionamiento y dotación oportuna</p> <p>Agendas medicas asignadas de manera correcta</p> <p>Usuarios registrados en software asistencial creados y/o actualizados</p> <p>Facturación realizada de manera correcta</p> <p>Consultorio dotado con los equipos e Insumos seguros y pertinentes</p> <p>Recurso humano de acuerdo con los requisitos de habilitación</p>	<p><b>Atención de consulta medica programada</b></p>	<p>Usuarios con atencion medica</p> <p>Historia clinica diligenciada</p> <p>Ordenes de laboratorio e imagenologia</p> <p>Formulas medicas</p> <p>Remisiones (incluye demanda inducida a PyP)</p> <p>Rips elaborados</p>	<p>Usuario y/o familia satisfecha con la atención prestada</p> <p>Usuario y/o familia atendido e informado</p> <p>Usuario con instrucciones para la preparación de exámenes</p> <p>Usuario con conducta de manejo definida de acuerdo a las guías.</p> <p>Registros clínicos correctamente diligenciados</p> <p>Que se identifique correctamente los usuarios susceptibles de pertenecer a los programas de PyP</p> <p>Ordenes bien diligenciadas</p> <p>Formulación de acuerdo a las guías</p>	<p>Usuario y/o familia</p> <p>Proceso de atención</p> <p>Farmaceutica</p> <p>Proceso de ayudas diagnósticas</p> <p>Proceso de atención de urgencias</p> <p>Procedimiento de asignación de citas de programas de promoción y prevención</p> <p>Aseguradoras</p> <p>Proceso de evaluación y mejoramiento (Auditoría Clínica)</p>	<p>Historia clinica</p> <p>Remision</p> <p>Ordenes laboratorio</p> <p>Ordenes Imagenologia</p> <p>Formulas medicas</p>	<p>Seguridad</p> <p>Pertinencia</p> <p>Satisfacción</p> <p>Continuidad</p>	<p>Indice combinado de satisfacción</p> <p>Proporcion de usuarios satisfechos con los servicios ofrecidos por la institucion</p> <p>Proporcion de incidencia de eventos adversos</p> <p>Intensidad de uso</p> <p>Extension de uso</p> <p>Proporcion de adherencia a guías y normas tecnicas</p> <p>Proporcion de calidad de historia clinica</p> <p>Proporcion de reconsulta</p>	

<p>Usuario y/o su familia</p> <p>Procedimiento de atención médica</p> <p>Procedimiento de salida y seguimiento del usuario en el servicio de hospitalización</p> <p>Proceso de atención en PyP, odontología, vigilancia epidemiológica, urgencias, servicio farmacéutico</p> <p>Proceso de gestión de la información</p>	<p>Usuario y/o su familia con discapacidad neuro motora u oxígeno dependientes</p> <p>Software asistencial</p> <p>Base de datos</p> <p>Documentos de Identificación</p> <p>Documentos de seguridad social</p> <p>Insumos</p> <p>Equipo de computo</p> <p>Contratos vigentes</p> <p>Cuadro de turno terminado</p>	<p>Usuarios que cumpla con los requisitos de inclusión para el programa</p> <p>Equipos con funcionamiento y dotación oportuna</p> <p>Accesibilidad al internet y a las bases de datos de aseguramiento</p> <p>Usuarios con los documentos requeridos de manera completa y originales</p> <p>Actualización oportuna de los convenios y cambios</p> <p>Usuario con suficiente información sobre los requisitos necesarios para acceder a una cita médica</p> <p>Usuarios registrados en software asistencial creados y/o actualizados</p>	<p><b>Programacion de visita domiciliaria</b></p>	<p>Base de datos de visita domiciliaria actualizada</p> <p>Usuario orientado para su servicio de visita domiciliaria</p> <p>Factura del servicio a realizar</p>	<p>Usuario acceda al servicio de visita domiciliaria en el menor tiempo posible</p> <p>Usuario programado de acuerdo con sus necesidades.</p> <p>Usuario con la información actualizada</p> <p>Usuario con toda la información necesaria para que pueda de una manera oportuna cancelar la cita en caso de requerirlo</p> <p>Factura realizada en forma oportuna y pertinente</p>	<p>Usuarios y su familia</p> <p>Procedimiento atención visita domiciliaria</p> <p>Aseguradoras</p>	<p>Agenda para atención domiciliaria</p> <p>Registro de pacientes creados o actualizados</p>	<p>Oportunidad</p> <p>Accesibilidad</p> <p>Satisfacción</p>	<p>Indice combinado de satisfacción</p> <p>Proporcion de usuarios satisfechos con los servicios ofrecidos por la institución</p> <p>Proporcion de incidencia de eventos adversos</p> <p>Oportunidad en la asignación de la visita domiciliaria</p>
<p>Procedimiento de programación de visita domiciliaria</p> <p>Proceso de gestión de la información</p> <p>Proceso de gestión del recurso humano</p>	<p>Software asistencial</p> <p>Base de datos actualizada</p> <p>Programación de visitas</p> <p>Insumos</p> <p>Equipo de computo</p> <p>Factura de la visita domiciliaria</p> <p>Maletin de visitas con todos los implementos</p> <p>Vehiculo de transporte</p> <p>Recurso humano disponible</p> <p>Medio de Transporte</p>	<p>Confirmación de la disponibilidad de los usuarios para recibir la atención</p> <p>Equipos con funcionamiento y dotación oportuna</p> <p>Programación de visitas correctamente</p> <p>Usuarios registrados en software asistencial creados y/o actualizados</p> <p>factura de manera correcta</p> <p>Maletin de visitas con los implementos necesarios y buen funcionamiento</p> <p>Usuarios que cumplan los criterios de inclusión al programa</p> <p>Disponibilidad de transporte</p>	<p><b>Atencion de visita domiciliaria</b></p>	<p>Usuarios con atención médica</p> <p>Historia clínica diligenciada</p> <p>Ordenes de laboratorio e imagenología</p> <p>Formulas medicas</p> <p>Remisiones</p> <p>Rips elaborados</p> <p>Base de datos de visita domiciliaria actualizada</p> <p>Usuario con clasificación verificada para su próxima visita</p> <p>Remisión a PyP</p>	<p>Usuario y/o familia satisfecha con la atención prestada</p> <p>Usuario y/o familia atendido e informado</p> <p>Usuario con instrucciones para la preparación de exámenes</p> <p>Usuario con conducta de manejo definida de acuerdo a las guías.</p> <p>Registros clínicos correctamente diligenciados</p> <p>Que se identifique correctamente los usuarios susceptibles de pertenecer a los programas de PyP</p> <p>Ordenes bien diligenciadas</p> <p>Formulación de acuerdo a las guías</p>	<p>Usuario y/o familia</p> <p>Proceso de atención</p> <p>Farmacéutica</p> <p>Proceso de ayudas diagnósticas</p> <p>Proceso de atención de urgencias</p> <p>Procedimiento de asignación de citas de programas de promoción y prevención</p> <p>Aseguradoras</p> <p>Proceso de evaluación y mejoramiento (Auditoria Clínica)</p>	<p>Historia clínica</p> <p>Remisión</p> <p>Ordenes laboratorio</p> <p>Ordenes Imagenología</p> <p>Formulas medicas</p>	<p>Seguridad</p> <p>Pertinencia</p> <p>Satisfacción</p> <p>Continuidad</p>	<p>Indice combinado de satisfacción</p> <p>Proporcion de usuarios satisfechos con los servicios ofrecidos por la institución</p> <p>Proporcion de incidencia de eventos adversos</p> <p>Proporcion de adherencia a guías y normas técnicas</p> <p>Proporcion de calidad de historia clínica</p> <p>Proporcion de consulta</p>

Revisado por: