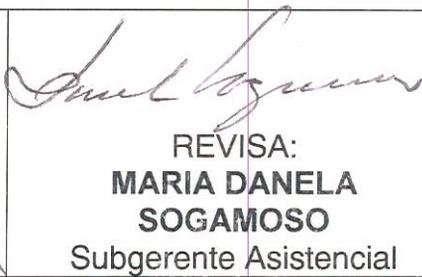


ASIGNACION DE CITAS

 ELABORO: MARY IDALI PÉREZ RODRÍGUEZ Servicio al Ciudadano	 REVISA: MARIA DANELA SOGAMOSO Subgerente Asistencial	 JUAN JOSE MUÑOZ ROBAYO Gerente APROBADO: RESOLUCIÓN No. 476 de 2020/08/19
FECHA: 2020/08/13 Vo.Bo: Martha E. Amaya C. Oficina de Calidad	FECHA: 2020/08/14 FECHA: 2020/08/18	

CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ALCANCES Y RESPONSABLES	3
3.	GENERALIDADES	3
3.1.	CANALES DE ATENCION:	4
3.2.	PROCEDIMIENTO:.....	5
3.2.1	CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO:	5
3.2.2	ASIGNACIÓN DE UNA CITA:.....	5
3.2.3	TIEMPO MEDICO POR CITA.....	10
3.2.4	RESOLUCIÓN DE LA CITA.....	10
4	FLUJOGRAMA	11
5	ANEXOS.....	11
6	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	12
7	REGISTRO DE CALIDAD.	12
8	NORMATIVIDAD.....	12
9	BIBLIOGRAFIA.....	12
10	CONTROLES.....	12

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-SC-03	Página 3 de 13	
	ASIGNACION DE CITAS	Fecha Vigencia 2020/08/19	Documento Controlado		

1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos para asignar las citas de consulta externa, citas odontológicas, de primera vez, promoción y prevención y otras especialidades con el fin de permitir el acceso de los usuarios a estos servicios de manera organizada

2. ALCANCES Y RESPONSABLES

Este procedimiento inicia con la creación de agendas de consulta externa y odontología y promoción y prevención en los Centros de atención de la ESE Departamental "Solución salud, de acuerdo a los horarios establecidos el cuadro de turno de los profesionales y finaliza con la asignación de la citas u orientación al usuario.

El responsable de que al momento de apertura del proceso, bases de datos, para la asignación e citas es el Director y el Auxiliar Administrativo y Servicio al Ciudadano.

3. GENERALIDADES

Para la asignación de citas para consulta externa y citas odontológicas de primera vez y de promoción y prevención a los usuarios que tengan contratos vigentes con la Empresa "Social del Estado" o quienes soliciten servicios como particulares.

Para llevar a cabo este procedimiento se crean las agendas de consulta externa y odontología de primera vez, cancelación de citas, elaboración de informes diarios y mensuales de las citas asignadas

Para el acceso a este servicio es a través de la **línea telefónicas** de cada uno de los centros de atención, en los horarios de lunes a viernes de 7 AM a 7PM. Las llamadas son tomadas y agendadas en el sistema HOSVITAL.

También se cuenta **con la Asignación de cita presencial**: servicio personalizado que los Centros de Atención de la ESE Departamental presta directamente al usuario para la obtención de una cita.

Igualmente se crearon los correos electrónicos, para el trámite de citas.

 Departamento del Meta Empresa Social del Estado	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-SC-03	Página 4 de 13	 DEPARTAMENTO DEL META
	ASIGNACION DE CITAS	Fecha Vigencia 2020/08/19	Documento Controlado		

3.1. CANALES DE ATENCION:

Asignar una cita a través de los siguientes medios:

No	NOMBRE SEDE	TELFONO CELULAR Servicio Ciudadano	IP 6611797 EXT	CORREO ELECTRONICO
1	BARRANCA DE UPIA	3214031461	103	citas.barranca@esemeta.gov.co
2	CABUYARO	3214032714	104	citas.cabuyaro@esemeta.gov.co
3	CUMARAL	3214036518	105	citas.cumaral@esemeta.gov.co
4	CALVARIO	3214035209	106	citas.calvario@esemeta.gov.co
5	CASTILLO	3214035217	107	citas.castillo@esemeta.gov.co
6	LEJANIAS	3214036527	109	citas.lejanias@esemeta.gov.co
7	MACARENA		108	citas.macarena@esemeta.gov.co
8	MAPIRIPAN	3214041520	110	citas.mapiripan@esemeta.gov.co
9	MESETAS	3214042795	111	citas.mesetas@esemeta.gov.co
10	PUERTO CONCORDIA	3214042825	112	citas.ptoconcordia@esemeta.gov.co
11	PUERTO GAITAN	3214042836	113	citas.ptogaitan@esemeta.gov.co
12	PUERTO LLERAS		115	citas.ptolleras@esemeta.gov.co
13	RESTREPO	3214044085	116	citas.restrepo@esemeta.gov.co
14	SANJUAN DE ARAMA	3214045370	117	citas.SanJuanArama@esemeta.gov.co
15	SANJUANITO	3214046573	117	citas.Sanjuanito@esemeta.gov.co
16	URIBE	3214047876	119	citas.uribe@esemeta.gov.co
17	VISTAHERMOSA	3214047882	120	citas.VistaHermosa@esemeta.gov.co
18	LA JULIA	3212099227		citas.julia@esemeta.gov.co

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-SC-03	Página 5 de 13	
	ASIGNACION DE CITAS	Fecha Vigencia 2020/08/19	Documento Controlado		

3.2. PROCEDIMIENTO:

Inicia desde que el usuario solicita la cita para medicina general, promoción y prevención, odontología y finaliza con el suministro de información administrativa para la atención.

3.2.1 CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO:

Las citas de los servicios de medicina general, odontología, programas de promoción y prevención serán asignadas de acuerdo con la disponibilidad de la agenda de los profesionales.

El usuario que solicita una cita deberá tener documento de identidad.

3.2.2 ASIGNACIÓN DE UNA CITA:

1. Recibir con amabilidad y cortesía al usuario, dar los buenos días o buenas tardes dependiendo del horario en el que se solicite la consulta, de la bienvenida a la ESE y recalque que usted le colabora en todo para que reciba una buena atención.
2. Pregúntele al usuario que servicio solicita
3. Solicitar el documento de identificación, original en caso de cita presencial, o el número de documento si es telefónica.
4. Pregunte el tipo de afiliación del paciente; y verificar el estado de afiliación según base de datos.
5. Crear el usuario en el sistema, si es un ingreso de primera vez a la institución, ingresando todos los campos requeridos (fecha de nacimiento, dirección, teléfono, entre otros). Si ya está creado, se debe actualizar los datos.
6. Ingresar en el módulo de citas HOSVITAL, los datos requeridos para la asignación de ésta (número de documento del usuario, si paga o no cuota moderadora, fecha, profesional, hora de la cita) y lo orienta como debe facturar el procedimiento el día de la cita.
7. Recordarle al usuario que debe presentarse 20 minutos antes de la cita, presentar el documento de identidad, e informarle el pago de la cuota moderadora o copago.
8. Se asignan en promedio 16 citas diarias por profesional, tardan 20 minutos para la atención del usuario, tanto en el registro de esta como en la cita como tal.
9. La cita será asignada a partir de la solicitud de la misma sin exceder los 3 días calendario de acuerdo a lo establecido por la resolución 1552 del 2013.
10. Aquellos pacientes cuya cita sea cancelada en los Centros de Atención de la ESE Departamental "Solución salud", se le asignara una cita médica en un rango no superior a tres días calendario, informándole oportunamente al paciente.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-SC-03	Página 6 de 13	
	ASIGNACION DE CITAS	Fecha Vigencia 2020/08/19	Documento Controlado		

11. Las Citas de promoción y prevención tendrá una duración de 30 minutos y se darán de acuerdo a las siguientes actividades, según la resolución 3280 del 2018.

PROGRAMA	CUPS	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN FRECUENCIA	POBLACIÓN OBJETO
PLANIFICACION FAMILIAR MUJERES	697101	INSERCIÓN DEL DISPOSITIVO INTRAUTERINO	TODAS LAS MUJERES EN EDAD FERTIL (COMPRENDIDAS ENTRE 10 A 49) SOLO UNA VEZ	MUJERES 14 A 49 AÑOS
PLANIFICACION FAMILIAR MUJERES	861203	RETIRO IMPLANTE SUBDERMICO	TODAS LAS MUJERES EN EDAD FERTIL (COMPRENDIDAS ENTRE 10 A 49) SOLO UNA VEZ	MUJERES 14 A 49 AÑOS
PLANIFICACION FAMILIAR MUJERES	861801	INSERCIÓN IMPLANTE SUBDERMICO	TODAS LAS MUJERES EN EDAD FERTIL (COMPRENDIDAS ENTRE 10 A 49) SOLO UNA VEZ	MUJERES 14 A 49 AÑOS
ALTERACIONES DEL MENOR EN PRIMERA INFANCIA	890201	CONSULTA POR MEDICINA GENERAL	1 MES DE NACIDO,	menores 1 año
ALTERACIONES DEL MENOR EN PRIMERA INFANCIA	890201	CONSULTA POR MEDICINA GENERAL	ENTRE 4 A 5 MESES DE EDAD	menores 1 año
ALTERACIONES DEL MENOR EN PRIMERA INFANCIA	890201	CONSULTA POR MEDICINA GENERAL	ENTRE 12 A 18 MESES DE EDAD	1 a 5 años
ALTERACIONES DEL MENOR EN PRIMERA INFANCIA	890201	CONSULTA POR MEDICINA GENERAL	ENTRE 24 A 29 MESES DE EDAD	2 a 5 años
ALTERACIONES DEL MENOR EN PRIMERA INFANCIA	890201	CONSULTA POR MEDICINA GENERAL	A LOS 3 AÑOS DE EDAD	3 a 5 años
ALTERACIONES DEL MENOR EN PRIMERA INFANCIA	890201	CONSULTA POR MEDICINA GENERAL	5 AÑOS DE EDAD	4 a 5 años
ALTERACIONES DEL MENOR EN INFANCIA	890201	CONSULTA POR MEDICINA GENERAL	EN 6 AÑOS,	6 A 11 AÑOS
ALTERACIONES DEL MENOR EN INFANCIA	890201	CONSULTA POR MEDICINA GENERAL	EN LOS 8 AÑOS	7 A 11 AÑOS
ALTERACIONES DEL MENOR EN INFANCIA	890201	CONSULTA POR MEDICINA GENERAL	EN LOS 10 AÑOS	8 A 11 AÑOS
ALTERACIONES DEL ADOLESCENCIA	890201	CONSULTA POR MEDICINA GENERAL	EN 12 AÑOS,	12 A 17 AÑOS
ALTERACIONES DEL ADOLESCENCIA	890201	CONSULTA POR MEDICINA GENERAL	EN LOS 14 AÑOS	13 A 17 AÑOS
ALTERACIONES DEL ADOLESCENCIA	890201	CONSULTA POR MEDICINA GENERAL	EN LOS 16 AÑOS	14 A 17 AÑOS
ALTERACIONES DEL JUVENTUD	890201	CONSULTA POR MEDICINA GENERAL	EN 21 AÑOS,	18 A 28 AÑOS
ALTERACIONES DEL ADULTEZ	890201	CONSULTA POR MEDICINA GENERAL	UNA VEZ CADA CINCO AÑOS DESDE LOS 29 AÑOS HASTA LOS 59 AÑOS	29 A 59 AÑOS

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-SC-03	Página 7 de 13	
	ASIGNACION DE CITAS	Fecha Vigencia 2020/08/19	Documento Controlado		

ALTERACIONES DE LA VEJEZ	890201	CONSULTA POR MEDICINA GENERAL	UNA VEZ CADA TRES AÑOS	MAYORES 60 AÑOS
PLANIFICACION FAMILIAR MUJERES	890201	CONSULTA POR MEDICINA GENERAL	TODAS LAS MUJERES EN EDAD FERTIL (COMPRENDIDAS ENTRE 14 A 49) SOLO UNA VEZ	MUJERES 14 A 49 AÑOS
PLANIFICACION FAMILIAR HOMBRES	890201	CONSULTA POR MEDICINA GENERAL	TODOS LOS HOMBRES EN EDAD FERTIL (COMPRENDIDOS ENTRE 15 A 69) SOLO UNA VEZ	HOMBRES DE 14 EN ADELANTE
ALTERACIONES DEL EMBARAZO	890201	CONSULTA POR MEDICINA GENERAL	CONSULTA DE CLASIFICACION DE RIESGO INICIAL	MUJERES EN ESTADO DE GESTACION
ATENCION PRECONCEPCIONAL	890201	CONSULTA POR MEDICINA GENERAL PRECONCEPCIONAL	TODAS LAS MUJERES EN EDAD FERTIL (COMPRENDIDAS ENTRE 10 A 49) SOLO UNA VEZ	MUJERES DE 10 A 49 AÑOS
PLANIFICACION FAMILIAR MUJERES	890205	CONSULTA DE PLANIFICACION FAMILIAR POR ENFERMERIA		MUJERES 14 A 49 AÑOS
PLANIFICACION FAMILIAR HOMBRES	890205	CONSULTA DE PLANIFICACION FAMILIAR POR ENFERMERIA	TODOS LOS HOMBRES EN EDAD FERTIL (COMPRENDIDOS ENTRE 15 A 69) SOLO UNA VEZ	
ALTERACIONES DEL EMBARAZO	890205	CONSULTA DE INGRESO AL PROGRAMA POR ENFERMERIA (INSCRIPCIÓN)	CONSULTA INSCRIPCIÓN	MUJERES EN ESTADO DE GESTACION
ALTERACIONES DEL EMBARAZO	890301	CONSULTA DE CONTROL O SEGUIMIENTO DE PROGRAMA POR MEDICINA GENERAL	CONSULTA DE CONTROL SEGÚN CLASIFICACION DE RIESGO	MUJERES EN ESTADO DE GESTACION
ALTERACIONES DEL MENOR EN PRIMERA INFANCIA	890305	CONSULTA DE CONTROL O SEGUIMIENTO DE PROGRAMA POR ENFERMERA	2 A 3 MESES DE EDAD	menores 1 año
ALTERACIONES DEL MENOR EN PRIMERA INFANCIA	890305	CONSULTA DE CONTROL O SEGUIMIENTO DE PROGRAMA POR ENFERMERA	6 A 8 MESES DE EDAD	menores 1 año
ALTERACIONES DEL MENOR EN PRIMERA INFANCIA	890305	CONSULTA DE CONTROL O SEGUIMIENTO DE PROGRAMA POR ENFERMERA	9 A 11 MESE DE EDAD	menores 1 año
ALTERACIONES DEL MENOR EN PRIMERA INFANCIA	890305	CONSULTA DE CONTROL O SEGUIMIENTO DE PROGRAMA POR ENFERMERA	18 A 23 MESES DE EDAD	1 a 5 años
ALTERACIONES DEL MENOR EN PRIMERA INFANCIA	890305	CONSULTA DE CONTROL O SEGUIMIENTO DE PROGRAMA POR ENFERMERA	30 A 35 MESES DE EDAD	2 a 5 años
ALTERACIONES DEL MENOR EN PRIMERA INFANCIA	890305	CONSULTA DE CONTROL O SEGUIMIENTO DE PROGRAMA POR ENFERMERA	4 AÑOS DE EDAD	3 a 5 años
ALTERACIONES DEL MENOR EN	890305	CONSULTA DE CONTROL O SEGUIMIENTO DE	7 AÑOS DE EDAD	9 A 11 AÑOS

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-SC-03	Página 8 de 13	 DEPARTAMENTO DEL META
	ASIGNACION DE CITAS	Fecha Vigencia 2020/08/19	Documento Controlado		

INFANCIA		PROGRAMA POR ENFERMERA		
ALTERACIONES DEL MENOR EN INFANCIA	890305	CONSULTA DE CONTROL O SEGUIMIENTO DE PROGRAMA POR ENFERMERA	9 AÑOS DE EDAD	10 A 11 AÑOS
ALTERACIONES DEL MENOR EN INFANCIA	890305	CONSULTA DE CONTROL O SEGUIMIENTO DE PROGRAMA POR ENFERMERA	11 AÑOS DE EDAD	11 A 11 AÑOS
ALTERACIONES DEL ADOLESCENCIA	890305	CONSULTA DE CONTROL O SEGUIMIENTO DE PROGRAMA POR ENFERMERA	EN 13 AÑOS,	15 A 17 AÑOS
ALTERACIONES DEL ADOLESCENCIA	890305	CONSULTA DE CONTROL O SEGUIMIENTO DE PROGRAMA POR ENFERMERA	EN LOS 15 AÑOS	16 A 17 AÑOS
ALTERACIONES DEL ADOLESCENCIA	890305	CONSULTA DE CONTROL O SEGUIMIENTO DE PROGRAMA POR ENFERMERA	EN LOS 17 AÑOS	17 A 17 AÑOS
ALTERACIONES DEL EMBARAZO	890305	CONSULTA DE CONTROL O SEGUIMIENTO DE PROGRAMA POR ENFERMERA		MUJERES EN ESTADO DE GESTACION
ATENCION PRECONCEPCIONAL	890305	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ENFERMERIA: PRECONCEPCIONAL	TODAS LAS MUJERES EN EDAD FERTIL (COMPRENDIDAS ENTRE 10 A 49) SOLO UNA VEZ	MUJERES DE 10 A 49 AÑOS
CANCER DEL CUELLO UTERINO	892901	TOMA DE CITOLOGIA CERVICO UTERINA	MUJERES ENTRE 25 A 29 AÑOS ESQUEMA 1,3,3 SEGUN REPORTE BETHESDA 2014	25 a 29 años
CANCER DEL CUELLO UTERINO	892901	TOMA DE CITOLOGIA CERVICO UTERINA	MUJERES ENTRE 30 a 69 AÑOS ESQUEMA 1,1,3 SEGUN REPORTE BETHESDA 2014	30 a 69 años
ALTERACIONES DEL EMBARAZO	933700	CURSO PSICOPROFILACTICO	6 SESIONES MAXIMO	MUJERES EN ESTADO DE GESTACION
AGUDEZA VISUAL	950601	AGUDEZA VISUAL	1 CONSULTA EN CADA AÑO POR OPTOMETRIA O MEDICO GENERAL	MAYORES 3 AÑOS
PLANIFICACION FAMILIAR MUJERES	977100	RETIRO DEL DISPOSITIVO INTRAUTERINO	TODAS LAS MUJERES EN EDAD FERTIL (COMPRENDIDAS ENTRE 10 A 49) SOLO UNA VEZ	MUJERES 14 A 49 AÑOS
ALTERACIONES DEL EMBARAZO	990211	CONSEJERIA EN VIH	AL INGRESO Y TERCER TRIMESTRE	MUJERES EN ESTADO DE GESTACION
EDUCACION INDIVIDUAL Y FAMILIAR	990211	EDUCACION	TODA LA POBLACION QUE REQUIERA EDUCACION DEBE ESTAR CON UNA CONSULTA SEGÚN EL CURSO DE VIDA QUE CORRESPONDA EL AFILIADO	TODA LA POBLACION

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-SC-03	Página 9 de 13	 DEPARTAMENTO DEL META
	ASIGNACION DE CITAS	Fecha Vigencia 2020/08/19	Documento Controlado		

PAI	993102	ADMINISTRACION VACUNA CONTRA TUBERCULOSIS (BCG)	MENOR DE 5 AÑOS	
PAI	993106	VACUNACION CONTRA NEUMOCOCO	MENOR DE 5 AÑOS	
PAI	993106	VACUNACION CONTRA NEUMOCOCO (ADULTO)	MAYORES 50 AÑOS O SEGÚN LINEAMIENTOS PAI MINISTERIO	
PAI	993120	VACUNACION CONTRA TETANOS Y DIFTERIA (Mujer en Edad Fértil de 10 a 49 años)	MUJERES DE 10 A 49 AÑOS	
PAI	993122	VACUNACION COMBINADA CONTRA DIFTERIA, TETANOS, TOS FERINA - DPT	MENOR DE 5 AÑOS	
PAI	993130	VACUNACION PENTAVALENTE	MENOR DE 5 AÑOS	
PAI	993501	VACUNACION CONTRA POLIOMIELITIS VOP o SRP	MENOR DE 5 AÑOS	
PAI	993502	VACUNACION CONTRA HEPATITIS A	MENOR DE 5 AÑOS	
PAI	993503	VACUNACION CONTRA HEPATITIS B	MENORE DE 1 AÑO	
PAI	993504	VACUNACION CONTRA FIEBRE AMARILLA	MENOR DE 5 AÑOS	
PAI	993505	VACUNACION CONTRA RABIA	TODA LA POBLACION QUE PRESENTE ACCIDENTE RABICO	
PAI	993509	VACUNACION CONTRA VARICELA	MENOR DE 5 AÑOS	
PAI	993510	VACUNACION CONTRA INFLUENZA (ADULTO)	MAYORES 50 AÑOS O SEGÚN LINEAMIENTOS PAI MINISTERIO	
PAI	993510	VACUNACION CONTRA INFLUENZA (NIÑOS)	MENORES DE 23 MESES O SEGÚN LINEAMIENTOS PAI MINISTESRIO	
PAI	993512	VACUNACION CONTRA ROTAVIRUS	MENORE DE 1 AÑO	
PAI	993513	VACUNACIONES CONTRA VPH MUJERES DE 9 A 20 AÑOS 11 MESES 29 DIAS	MUEJRES DE 9 A 20 AÑOS	
PAI	993522	VACUNACION COMBINADA CONTRA SARAMPION, PAROTIDITIS, RUBEOLA - TRIPLE VIRAL (MMR)	MENOR DE 5 AÑOS	
SALUD ORAL	997102	APLICACIÓN SELLANTES (3 A 15 AÑOS) FOTOCURADO	3 A 15 AÑOS= SEGUN INDICACIONES DE ODONTOLOGIA	3 A 15 AÑOS
SALUD ORAL	997106	APLICACIÓN FLUOR TOPICO EN GEL ó BARNIZ (1 A 17	1 A 17 AÑOS= 2 VECES AL AÑO	1 A 17 AÑOS
SALUD ORAL	997301	DETARTRAJE SUPRAGINGIVAL POR CUADRANTE (12 AÑOS Y MAS)	12 AÑOS Y MAS= 2 VECES AL AÑO	12 AÑOS O MAS
SALUD ORAL	997310	CONTROL PLACA BACTERIANA (1-19 AÑOS Y 20 Y MÁS AÑOS)	2 A 19 AÑOS= 2 VECES AL AÑO	1 A 19 AÑOS
SALUD ORAL	997310	CONTROL PLACA BACTERIANA (1-19 AÑOS Y 20 Y MÁS AÑOS)	20 AÑOS O MAS= 1 VEZ AL AÑO	20 AÑOS O MAS

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-SC-03	Página 10 de 13	
	ASIGNACION DE CITAS	Fecha Vigencia 2020/08/19	Documento Controlado		

ALTERACIONES DEL EMBARAZO	9931202	VACUNACION TdAP (TETANO, DIFTERIA, TOS FERINA ACELULAR)	MUJERES EN ESTADO DE GESTACION
---------------------------	---------	---	--------------------------------

3.2.3 TIEMPO MEDICO POR CITA

El tiempo estimado de consulta es de 20 minutos a pacientes de seguimiento y 30 minutos a pacientes de ingreso a programas de promoción y prevención.

3.2.4 RESOLUCIÓN DE LA CITA

Garantizar una asignación de cita oportuna con toda la información requerida tanto clínica como administrativa, así como de los aspectos administrativos necesarios para satisfacción final del usuario con la atención prestada y con la cita asignada.

4 FLUJOGRAMA

No	FLUJOGRAMA	QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	COMO
1	INICIO	INICIO				
2	Elabora la agenda	Elabora la agenda de actividades en el sistema Hosvital, para las siguientes dos semanas.	Funcionario asignado para Citas -servicio al ciudadano	Cuando se programe la Agenda, según cuadro de turnos	Centros de Atención	Presencial en los Centros de Atención. Telefónica en los números asignados.
3	Paciente solicita la cita	Solicita la cita del servicio o programa de Promoción y prevención a través de ventanilla presencial, telefónica y correo electrónico. Nota: El usuario puede solicitar la cita en el horario de 7:30 a.m. a 6. pm	Funcionario asignado para Citas -servicio al ciudadano	Cuando el usuario solicite	Centros de Atención	Atraves de los dieferente canales
4	Verifica la disponibilidad de cita	Verifica la disponibilidad de agenda en el HOSVITAL y se asigna la cita de acuerdo al tipo de solicitud. Selecciona el día y la hora, de acuerdo con la disponibilidad que le ofrece el sistema Hosvital.	Funcionario asignado para Citas -servicio al ciudadano		Centros de Atención	En caso de ser afiliado a una Entidad Promotora de Salud (EPS) del régimen subsidiado, la entidad verificará que el solicitante cumpla con estar afiliado a la entidad promotora de salud (EPS) del régimen subsidiado que tenga convenio con la ESE (centro de Atención).
5	Asigna la cita e informa al paciente	Asigna la cita en HOSVITAL, informando al usuario el día, la hora y el profesional que atenderá la cita.	Funcionario asignado para Citas -servicio al ciudadano		Centros de Atención	
6	Cita puede ser cancelada por usuario	Si el usuario desea cancelar la consulta debe hacerlo mínimo con dos (2) horas de anticipación a la cita programada, a través de las líneas Telefónicas o por la ventanilla de Citas del centro de Atención	Usuario/ Funcionario asignado para Citas -servicio al ciudadano	Dentro del mismo día	Centros de Atención	Si no puede asistir, por favor cancele, así le damos la oportunidad a otro usuario.
7	FIN	FIN				

5 ANEXOS

No aplica

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-SC-03	Página 12 de 13	
	ASIGNACION DE CITAS	Fecha Vigencia 2020/08/19	Documento Controlado		

6 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

ADRES: Administradora de los recursos del SGSSS

CITA: Programar con anticipación la atención que requiere por parte del personal de salud.

SIAU: Sistema de Información y Atención al Usuario.

7 REGISTRO DE CALIDAD.

Registro sistema HOSVITAL

Nombre formato	Código	Proceso	Responsable del Almacenamiento	Tiempo de Retención	Disposición Final
registro seguimiento llamadas covid-19	FR-SC-25	Asignación de citas	Servicio al ciudadano	5 años	Archivo
Indicadores de calidad	FR-GQA-19	Asignación de citas	Director	5 años	Archivo

8 NORMATIVIDAD.

Resolución 1552 de 2013. Por medio de la cual se reglamentan parcialmente los artículos 123 y 124 del Decreto-ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones”.

Resolución 3280 del 2018.

9 BIBLIOGRAFIA.

Ministerio de salud y protección social resolución 1552 del 2013.

10 CONTROLES

1. Los directores mediante el formato de indicadores de calidad FR-GQA-19 mensualmente revisaran que cumplan con el estándar mínimo para cada indicador de oportunidad de medicina general, odontología y demás especialidades. Si no cumple deben elaborar plan de mejoramiento y debe ser enviado a calidad de la Entidad dentro de los primeros 5 días de cada mes.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-SC-03	Página 13 de 13	
	ASIGNACION DE CITAS	Fecha Vigencia 2020/08/19	Documento Controlado		

2. Los Directores de los Centros de Atención realizaran Evaluación de las Agendas de manera mensual, por cada uno de los profesionales, y verificaran que el profesional cumpla con el agendamiento de los diferentes servicios de medicina general y odontología (salud oral) de cada Centro de Atención.

CONTROL DE CAMBIO

VERSIÓN No	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	Se elaboró primera versión Asignación de Citas, porque se excluye del manual de Servicio al ciudadano	Gerencia	2020/08/19

