

 <b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i>	<b>CARACTERIZACION</b>		 Calidad soy yo!
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL PACIENTE AMBULATORIO</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>CARACTERIZACION DE ATENCION AL PACIENTE AMBULATORIO</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>00PA01-V3</b>	
			<b>05GC02-V2</b>

1. APROBACIÓN				
	CARGO	NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	SUBDIRECTORA DE CONSULTA EXTERNA	ALEXANDRA BELTRÁN SUAREZ	04/10/2019	
REVISÓ	DIRECTORA DE ATENCION AL USUARIO	NUBIA GUERRERO PRECIADO	07/10/2019	
	DIRECTOR CIENTÍFICO	NELSON ARISTIZABAL ARISTIZABAL	09/10/2019	
APROBÓ	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y GARANTIA DE LA CALIDAD	VIVIAN CASTAÑEDA SOLANO	10/10/2019	
	GERENTE	JAVIER FERNANDO MANCERA GARCIA	15/10/2019	



<b>2. OBJETIVO:</b>	Brindar atención a los pacientes y su familias de acuerdo a sus necesidades, a través de los servicios ambulatorios de salud con calidad, humanización, seguridad, accesibilidad, oportunidad y continuidad, contribuyendo a la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y recuperación de la salud, aportando al mejoramiento de la calidad de vida, teniendo en cuenta el uso de recursos disponibles y optimizado la capacidad técnico-científica
---------------------	---

<b>3. ALCANCE:</b>	<b>Desde:</b> La programación de agendas <b>Hasta:</b> Brindar la atención solicitada por el paciente (en consulta, procedimiento mínimo o menor o apoyo diagnóstico o terapéutico realizado en Consulta Externa) con la educación respecto a su patología y cuidados necesarios e información completa de la continuidad de la atención,
--------------------	--



<b>4. RESPONSABLE:</b>	Subdirector(a) Consulta Externa
------------------------	---------------------------------

5. CARACTERISTICAS DE LAS SALIDAS DEL PROCESO		
5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
Paciente o solicitante (ERP)	Cita agendada o programada	Oportunidad en asignación de cita (teniendo en cuenta la normatividad Decreto 2193 de 2004, Circular 056 de 2009, Resolución 710 de 2012, 743 de 2013 y 408 de 2018 Resolución 1552 de 2013) Continuidad, Accesibilidad, – Demanda insatisfecha

Estado de documento: <b>VIGENTE</b>	Fecha de próxima revisión:	Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia:	Nº	Tabla de Retención:	Página 1 de 6
-------------------------------------	----------------------------	--	----------------	----	---------------------	---------------

	<b>CARACTERIZACION</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL PACIENTE AMBULATORIO</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>CARACTERIZACION DE ATENCION AL PACIENTE AMBULATORIO</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>00PA01-V3</b>	
			<b>05GC02-V2</b>

<b>5. CARACTERISTICAS DE LAS SALIDAS DEL PROCESO</b>		
<b>5.1 USUARIO / CLIENTE</b>	<b>5.2. PRODUCTO</b>	<b>5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE</b>
Paciente y familia (incluido particular)	Paciente y/o acompañante informado, orientado en su condición clínica	<p>Oportunidad - Tiempo estimado para trámites administrativos previo a la atención en consulta- 30min            Tiempo de atención promedio en la consulta 30 min            Accesibilidad (para la atención)            Calidad en la atención (Atención Segura)            Continuidad (Educación sobre la enfermedad y ordenes medicas)            Pertinencia (De acuerdo a las guías de práctica clínica de 10 primeras causas de morbilidad)            Integralidad            Atención humanizada (trato amable, respetuoso, comunicación asertiva y manejo de confidencialidad, intimidad y privacidad)</p>
Entidades responsables de pago ERP e instituciones prestadoras de servicios - IPS	Paciente atendido	<p>Realización de Procedimientos o Consulta médica oportuna y pertinente acorde con las necesidades del paciente y basada en guías de práctica clínica            Oportunidad, accesibilidad, pertinencia, calidad, entrega de soportes de la atención</p>
Proceso de Gestión de la información y Proceso de Facturación y Recaudo	RIPS (Registro individual de prestación de servicios)	Dar cumplimiento a la normatividad vigente (Resolución 3374 de 2000)
Todos los procesos asistenciales, gestión de la información, Facturación y recaudo, Gestión de la Calidad, ERP, Entidades de vigilancia y control	Historia clínica	Cumplimiento de la Resolución 1995 de 1999 (reglamentación historia clínica)
Paciente Apoyo diagnóstico y terapéutico (procedimientos ambulatorios) Imágenes Diagnóstica Banco de sangre Atención al paciente hospitalizado Atención al paciente ambulatorio (otras interconsultas) ERP y otras IPS (programas de PyP)	Ordenes de servicio	Paciente y su familia debidamente informado Oportuno (desde que se toma la decisión hasta que se genera la orden), Pertinente Clara, Completa y correctamente diligenciada
Atención al paciente quirúrgico	Orden quirúrgica	<p>Oportunidad (desde que se define conducta quirúrgica hasta que se genera la orden)            Orden de admisión para cirugía (completa, clara y correctamente diligenciada)            Paciente informado (Consentimiento o Disentimiento Informado)</p>

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>CARACTERIZACION</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL PACIENTE AMBULATORIO</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>CARACTERIZACION DE ATENCION AL PACIENTE AMBULATORIO</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>00PA01-V3</b>	
			<b>05GC02-V2</b>

**5. CARACTERISTICAS DE LAS SALIDAS DEL PROCESO**

5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
Atención farmacéutica Otras IPS EPS Entes de control y vigilancia Paciente y su familia	Prescripción medica	Completa y correctamente diligenciada Oportunidad Paciente debidamente informado
Paciente y su familia Referencia y Contrarreferencia Entidades responsables de pago	Solicitud de referencia y contrarreferencia	Diligenciar de manera correcta, completa el formato SIS 412A (anexos) Paciente y su familia informados.
Paciente y su familia	Análisis de la consulta ( manejo e indicaciones de cuidados en casa)	Entrega copia de la atención, y suministro de información clara, comprensible acerca de Signos de alarma, cuidados en casa, y demás sobre su enfermedad Procedimiento Atención del paciente ambulatorio en consulta
Hotelería hospitalaria (aseo), empresa de manejo de residuos hospitalarios	Residuos hospitalarios	Adecuadamente segregados según PGRSHYS

**6. CARACTERISTICAS DE LAS ENTRADAS DEL PROCESO**



6.1. PROVEEDOR	6.2. INSUMO / SERVICIO	6.3. REQUISITOS PARA EL PROVEEDOR
Mercadeo y contratación	Información y socialización de contratos vigentes	Información Oportuna (Para contratos nuevos 30 días antes de la legalización y para contratos próximos a vencer 60 días antes informar continuidad o no) Claridad en los servicios contratados, completa
ERP (Entidad responsable de Pago), Facturación y recaudo IPS	Autorización de servicios de salud	Vigente, pertinencia, Confiabilidad
ERP (Entidad responsable de Pago), O Particular	Paciente y/o acompañante	Servicio autorizado y/o facturado
ERP(Entidades responsables de pago) Paciente o solicitante (incluido particular)	Cita asignada o programada	Completo, confiable, claro, legible, veraz, oportunidad
ERP(Entidades responsables de pago) Paciente y Familia (incluido particular) Facturación y Recaudo	Factura expedida	Cumplimiento de requisitos de la DIAN y de Normatividad vigente
IPS Paciente	Ordenes médicas, paraclínicos	Completo, confiable, claro, legible, veraz, oportunidad
Gestión de la información	Sistema de información disponible	Continuidad Disponibilidad permanente, mantenimiento preventivo adecuado minimizando los daños en los equipos, plan de contingencia

<p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>CARACTERIZACION</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL PACIENTE AMBULATORIO</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>CARACTERIZACION DE ATENCION AL PACIENTE AMBULATORIO</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>00PA01-V3</b>	
			<b>05GC02-V2</b>

6. CARACTERISTICAS DE LAS ENTRADAS DEL PROCESO		
6.1. PROVEEDOR	6.2. INSUMO / SERVICIO	6.3. REQUISITOS PARA EL PROVEEDOR
Apoyo Diagnostico Imágenes Diagnosticas Otras IPS	Reportes de apoyo diagnostico	Oportunidad, calidad (veracidad, completitud), confiables (Con calidad analítica requerida) Vigente y disponibles
Gestión de bienes y servicios	Suministros e insumos	Oportunos, completos, identificados, calidad (Con las cantidades solicitadas, en horarios establecidos, con fechas de vencimiento vigentes), confiables (El especificado por el servicio tratante) con clasificación del riesgo, disponibles y despachados por servicio
Atención farmacéutica Gestión de bienes y servicios	Medicamentos y dispositivos médicos	Oportunos, por paciente, calidad (Con las cantidades solicitadas, en horarios establecidos, con fechas de vencimiento vigentes), confiables (El especificado por el servicio tratante) , con clasificación del riesgo y disponibles
Gestión de la tecnología	Equipo biomédico mantenido	calibrados, cumplimiento del mantenimiento preventivo oportuno, funcionando, inducción y capacitación en el uso de equipos Disponibilidad de guía rápida y actualizada para su uso Oportunidad tiempo de respuesta en solucionar las fallas de los equipos (urgentes menos de 3 horas, no urgentes menos de 5 horas)
Gestión de la infraestructura	infraestructura mantenida	Cumplimiento oportuno de requisitos de la normatividad vigente, del cronograma de mantenimiento preventivo de la infraestructura, tiempo de respuesta en solucionar las fallas de la infraestructura (recepción y ejecución de solicitudes de mantenimiento, urgentes menos de 2 horas)
Hotelería Hospitalaria	Limpieza, desinfección y aseo de áreas Dotación y ropa	Oportuno, Diario y/o terminal Seguro y pertinente (acorde a los procedimientos vigentes)

7.1. QUE	7.2. QUIEN	7.3 CUANDO	7.4. COMO	7.5 DONDE	7.6. POR QUE / PARA QUE	7.7 DURACION
Programación de Agendas de Consulta Externa	Profesionales de la salud que hacen consulta y subdirectora de Consulta Externa	Al inicio de cada contrato con especialistas o Según necesidad por demanda	Programación de agendas 02PA01	Subdirección de Consulta Externa	Organizar y coordinar la atención de los profesionales en la consulta y procedimientos para dar respuesta a los usuarios y las entidades prestadoras de salud con las cuales se ha contratado la atención de los usuarios de la red de Cundinamarca, Bogotá y otros.	3 meses
Asignación de Citas	Operador Central Citas Aux. de facturación	Cada vez que el paciente o solicitante (INPEC, hogares, ancianatos) o EPS se:	Asignación de citas 02PA02	Área de Central Citas Consultorio determinado	Programar la atención ambulatoria de Consulta Externa para el paciente	6 minutos

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b>	<b>Nº</b>	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página 4 de 6</b>
-------------------------------------	--	-----------------------	-----------	----------------------------	----------------------



	<b>CARACTERIZACION</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL PACIENTE AMBULATORIO</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>CARACTERIZACION DE ATENCION AL PACIENTE AMBULATORIO</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>00PA01-V3</b>	
			<b>05GC02-V2</b>

7.1. QUE	7.2. QUIEN	7.3 CUANDO	7.4. COMO	7.5 DONDE	7.6. POR QUE / PARA QUE	7.7 DURACION
	Aux. de enfermería Secretaria	- comunica al Central Citas o a la extensión del consultorio - Se acerca a la ventanilla de facturación o al consultorio		Ventanillas de facturación de Consulta Externa		
Recepción del paciente al Hospital	Guarda de seguridad	Una vez llega el paciente y su acompañante al hospital	Ingreso y egreso de pacientes y visitantes 02HH05	Portería principal Hospital	Brindar información, orientación y ubicación al paciente y su acompañante con respecto al sitio de atención, para mejorar los tiempos de prestación del servicio	En promedio 15 a 20 minutos
Facturación de la cita	Auxiliar de facturación	Una vez el paciente llega a la ventanilla de facturación	Facturación de servicios de salud 02FR08	Ventanilla de facturación	Realizar la facturación de los servicios a prestar y orientar al paciente en cuanto a la continuidad de la atención	Promedio 5 minutos
Atención del paciente en consulta, procedimiento mínimo o menor o apoyo diagnóstico o terapéutico realizado en Consulta Externa	Profesional de la salud	Una vez el servicio es facturado	Atención del paciente en consulta o apoyo diagnóstico o terapéutico 02PA03	Consultorio asignado	Prestar el servicio solicitado, contribuyendo al mejoramiento de la salud y dando continuidad al proceso de atención	Promedio 20 minutos en consulta y para procedimientos dependiendo del tiempo del mismo

8. RIESGOS DEL PROCESO	9. CONTROLES DE LOS RIESGOS
Según mapa de riesgos	Según mapa de riesgos

10. REQUISITOS LEGALES	11. INDICADORES DEL PROCESO
Decreto 2193 de 2004 Circular 056 del 2009 Alerta temprana Resolución 1995 de 1999 Resolución 3047 de 2008 Resolución 743 de 2013 Resolución 4505 2013 Resolución 1552 de 2013 Resolución 710 de 2012 y 743 de 2013 y 408 de 2018 Resolución 2003 de 2014 Resolución 256 de 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad en asignación citas para la consulta de medicina especializada: Obstetricia, Medicina Interna, Ginecología, Cirugía General y Anestesia. Adicionalmente para la el HRZ, Pediatría</li> <li>• Oportunidad en asignación citas para la consulta de Medicina general y Odontología, en la UFZ y en el HRZ</li> <li>• % de Demanda Insatisfecha en consulta Especializada</li> <li>• Rendimiento en consulta por hora</li> <li>• % de Cancelación por causa institucional de Consultas Médica Especializada</li> <li>• % de Cancelación por causa institucional en procedimientos (apoyo diagnóstico o terapéutico realizados en Consulta Externa).</li> </ul>

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b>	<b>Nº</b>	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página 5 de 6</b>
-------------------------------------	--	-----------------------	-----------	----------------------------	----------------------

	<b>CARACTERIZACION</b>			
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL PACIENTE AMBULATORIO</b>		
	<b>NOMBRE:</b>	<b>CARACTERIZACION DE ATENCION AL PACIENTE AMBULATORIO</b>		
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>00PA01-V3</b>		<b>05GC02-V2</b>

10. REQUISITOS LEGALES	11. INDICADORES DEL PROCESO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % uso de la capacidad de oferta en Consulta Externa</li> <li>• % Inasistencia a consulta programada</li> <li>• % Inasistencia en procedimientos programados (apoyo diagnóstico o terapéutico realizados en Consulta Externa)</li> <li>• % de Citas asignadas por Central de Citas</li> <li>• % Abandono de llamadas en Central de Citas</li> </ul>

9. CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	ITEM MODIFICADO	JUSTIFICACION
01	16/12/2014	N/A	Se actualiza el mapa de procesos institucional en el cual se unen los procesos de Consulta Externa, Unidad Renal, Rehabilitación y Terapias y se dan nuevos lineamientos dentro de la institución.
02	23/05/2017	2, 5, 7, 9 y 11	Se realizan ajustes generales y se agrega nueva normatividad que aplica al proceso.
03	15/10/2019	5,6,7, 10 y 11	Se realizan ajustes generales y se agrega nueva normatividad que aplica al proceso, ajuste a nombres de los indicadores. Se da alcance al Hospital Regional de Zipaquirá y a la Unidad Funcional de Zipaquirá