



## RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

**Procedimiento:** Asignación de citas médicas.

**Código:** AUS - P – 15.

**Versión:** 01.

**Fecha:** Julio 2017.

### 1. OBJETIVOS

Asignar efectivamente las citas según solicitud de los usuarios, en la red de salud del centro.

- Garantizar asignación de citas de manera oportuna a los usuarios.
- Garantizar la continuidad de atención de los usuarios.

### 2. ALCANCE

Inicia desde la solicitud realizada por el usuario según sus necesidades y/o requerimiento médico, hasta que se le informa el día y hora de su cita

### 3. DEFINICIONES

- Área de admisión: Es el área administrativa encargada de realizar el proceso de ingreso de los Usuarios a la consulta y programas a través de la asignación de cita y programación de agenda realizada previamente.
- Asignación de cita: es el proceso que se realiza cuando el usuario solicita una consulta externa o especializada y se genera una consulta a través del software (R-Fast o la plataforma de internet, el usuario es libre de escoger el medico de su elección o el especialista con el cual desea ser atendido.
- La promoción de la salud y la prevención de la enfermedad: Son todas aquellas acciones, procedimientos e intervenciones integrales, orientadas a que la población, como individuos y como familias, mejoren sus condiciones para vivir y disfrutar de una vida saludable y para mantenerse sanos.
- Población Objeto: Población susceptible a realizar actividades de promoción y prevención por cada uno de los ciclos vitales teniendo en cuenta las guías de atención de 412 de 2000.

### 4. RESPONSABLE

- Profesionales de salud
  - Enfermeras.
  - Auxiliares de enfermería y de laboratorio.
  - Médicos generales.



## RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

**Procedimiento:** Asignación de citas médicas.

**Código:** AUS - P – 15.

**Versión:** 01.

**Fecha:** Julio 2017.

- Odontólogos.
- Psicólogos.
- Fisioterapeutas.
- Bacteriólogas.
- Especialistas.
- Personal de atención al usuario.
  - Trabajadoras sociales.
  - Facturadores.
- Personal de apoyo
  - Servicios generales.
  - Vigilancia.

### 5. REQUISITOS CLAVES

- Presentación del documento de identidad original para las citas presenciales.
- Acceso telefónico y web.

### 6. MATERIALES NECESARIOS

- Hardware.
- Teléfono.

### 7. DESARROLLO DEL PROCESO

#### Modalidad de asignación de citas

- Presenciales
- Telefónica
- Vía email

**Asignación de cita presencial:** es el servicio personalizado que la ESE presta directamente al usuario para la obtención de una cita médica de consulta externa, programas o consulta especializada.

El horario para la asignación de cita presencial 6:30:00 am -5:00 pm en las IPS núcleos y de 7:00 am a 2:00 pm en las restantes.



## RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

**Procedimiento:** Asignación de citas médicas.

**Código:** AUS - P – 15.

**Versión:** 01.

**Fecha:** Julio 2017.

En rehabilitación integral se asigna la cita directamente en el servicio en horarios de 7 a 12 y 1 a 5:30.

Asignación de citas telefónica o por Internet : es un servicio con que cuenta la ESE centro, con el objetivo de brindar una mayor oportunidad, comodidad y costo al usuario(a) para la solicitud de una consulta externa, tiene servicio 24 horas en el número 4865555 o ingresando a la página esecentro .gov.co

Los documentos de identidad que se solicitan actualmente para acceder a la cita son:

- Para los menores del mes cédula de la madre, certificado de nacido vivo
- Para los menores de 7 años registro civil.
- Para los menores entre 7 años y 17 años tarjeta de identidad.
- Para los mayores de 18 años cédula de ciudadanía.

Previa identificación, se procede a validar el usuario con la respectiva actualización de datos y asignación correspondiente según la disponibilidad.

Toda cita con especialista se debe asignar de forma presencial en cualquiera de las IPS de la institución.

En el caso de citas con especialistas que no están en los contratos de capacitación, el usuario deberá presentar el anexo 3 para posterior agentamiento.

### PROCESO DE CANCELACIÓN DE CITA:

#### POR CAUSA INSTITUCIONAL.

1. Se realiza información por parte del líder del proceso del evento ocurrido para la cancelación de las citas en las diferentes IPS de la ESE CENTRO.
2. Se realiza movimiento por parte del proceso de atención al usuario de las citas a las agendas disponibles para informar al usuario cuando tiene la nueva asignación de cita.
3. Se hace llamado al usuario informándole para cuando se hace la reprogramación de

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	<b>Procedimiento:</b> Asignación de citas médicas.
	<b>Código:</b> AUS - P – 15.
	<b>Versión:</b> 01.
	<b>Fecha:</b> Julio 2017.

la cita y se le pueda prestar el servicio solicitado

**4. Se deja una constancia de porque se reprogramo la cita**

<b>TALENTO HUMANO</b>	Incapacidades Ausencias de profesional
<b>LOGÍSTICA</b>	Cita Adelantada. Datos errados en la asignación. Cancelación y/o Suspensión del servicio o contrato con EPS.
<b>MANO DE OBRA</b>	Error en el código de servicio Información Incompleta Mala asignación de la cita
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	Daño en equipo odontológico Falla en servicios públicos (no disponibilidad de agua, energía etc)
<b>MATERIA PRIMA</b>	Falta de insumos

**Proceso De Confirmación De Cita.**

**1. El usuario solicita la cita por los diferentes medios web, teléfono, presencial**



The screenshot displays the '¿FILAS? YO PIDO MI CITA POR INTERNET' section, a phone number 'O POR VÍA TELEFÓNICA AL 486 55 55', and a clock icon for 'AHORRA TIEMPO EN TUS TRAMITES'. The login form includes fields for 'No. de Documento', 'Tipo de documento', and a CAPTCHA image with the code '4 A 6 9 > 0'. It also features an 'Entrar' button and a disclaimer: 'Al usar este sistema autorizo el uso de mis datos para el ingreso a la plataforma de agendamiento.' Logos for ISO 9001, Icontec, and CERTIFIED Net are visible.

**2. Se le hace confirmación de la cita en los horarios disponibles y que se tiene apertura de asignación de la cita**



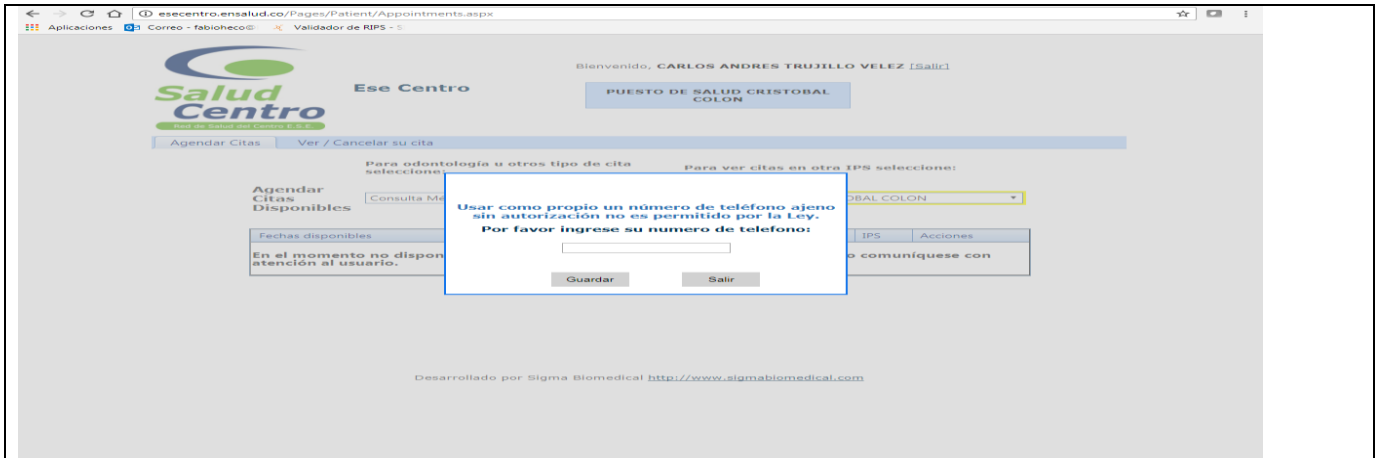
## RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

**Procedimiento:** Asignación de citas médicas.

**Código:** AUS - P – 15.

**Versión:** 01.

**Fecha:** Julio 2017.



3. Se le da la información al usuario de la disponibilidad de la cita con el profesional asignado día y hora



4. La cita queda en el sistema con la asignación requerida y en el transcurso del día o con un día de antelación las citas son facturadas por el personal de atención al usuario para que el usuario llegue a su cita con el profesional que solicita



## RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

**Procedimiento:** Asignación de citas médicas.

**Código:** AUS - P – 15.

**Versión:** 01.

**Fecha:** Julio 2017.

Agenda médica

Asignación de múltiples citas

Eliminar múltiples citas

Día de la agenda: martes, 17 de octubre de 2017

Profesional: 0175 MDG- MARTHA PARRA

Hora	Identificación	Usuario	Teléfono(s)	Factura	C.Prod	Estado
7:30 am	CC 1130609748	HERNANDEZ CORTES ROSA ELENA	3178535700	7405352	1001	Confirmada
7:50 am	CC 66944525	CAICEDO GARCES NORA INES	3154130305	7405355	1001	Confirmada
8:10 am	CC 16929088	INSUASTI PUCHANA GEOVANNI A	4410875	7405358	1001	Confirmada
8:30 am	CC 16659904	MALLUNGO RIAÑO MARIO ALBERT	3127465517	7406061	1001	Confirmada
8:50 am	CC 31989234	SANCHEZ BARBOSA MARIA ELENA	3184171139	7406070	1001	Confirmada
9:10 am	CC 16656953	RODRIGUEZ VASQUEZ WILLIAM	3114408452	7406083	1001	Confirmada
9:30 am	CC 1107517465	ZAPATA RAMIREZ FABIAN HUMBE	3053591922	7406086	1001	Confirmada
9:50 am	CC 1143872745	VARGAS FRANCO JHAN CARLO	3202112300	7406100	1001	Confirmada
10:10 am	CC 2620598	MONCALEANO ESCOBAR LUIS ALE	3177220527	7406108	1001	Confirmada
10:30 am	CC 1144145823	VALENCIA MUÑOZ INGRID JOHAN	3164961434	7403510	1001	Confirmada
10:50 am	CC 1130637573	FERNANDEZ LOPEZ ELIZABETH	4489424	7402437	1501	Confirmada
11:10 am	CC 1130637573	FERNANDEZ LOPEZ ELIZABETH	4489424		1501	Confirmada
11:30 am	CC 6063224	MOSQUERA JORGE ABRAHAM	3810217	7406029	1001	Confirmada
11:50 am	RC 1232799083	MARIN PEREZ ANDREW	3156445074	7406470	1001	Confirmada
12:10 pm	TI 1007095490	BURBANO CABRERA BRIYITH MAR	3136219868	7408144	1001	Confirmada
1:00 pm	CC 66956366	GALEANO DIAZ LESLIE VIVIANA	3065356	7403706	1501	Confirmada
1:20 pm	TI 1006169787	FORERO MARTINEZ VICTOR EDUAR	3216078461	7406115	1001	Confirmada
1:40 pm	CC 31944584	EHEVERRY VARELA JANETH	3165414630	7403525	1001	Confirmada
2:00 pm	RC 1111687302	MARTINEZ ALAYON ANDRES DAVI	3174211855	7398398	1331	Confirmada

C.Producción: 1001 CONSULTA EXTERNA

Buscar | Imprimir recordatorio | Mover | Eliminar | Editar | Asignar | Salir

5. El usuario es atendido por el profesional requerido.

POR PARTE DEL USUARIO.

1. El usuario por los diferentes medios web, teléfono, presencial puede cancelar cita informando en los aplicativos de la ESE CENTRO.

esecentro.ensalud.co/Pages/Patient/AppointmentsPatient.aspx

Correo - Fabioheco | Validador de RIPS - S

Ese Centro

Bienvenido, CARLOS ANDRES TRUJILLO VELEZ [Salir]

PUESTO DE SALUD CRISTOBAL COLON

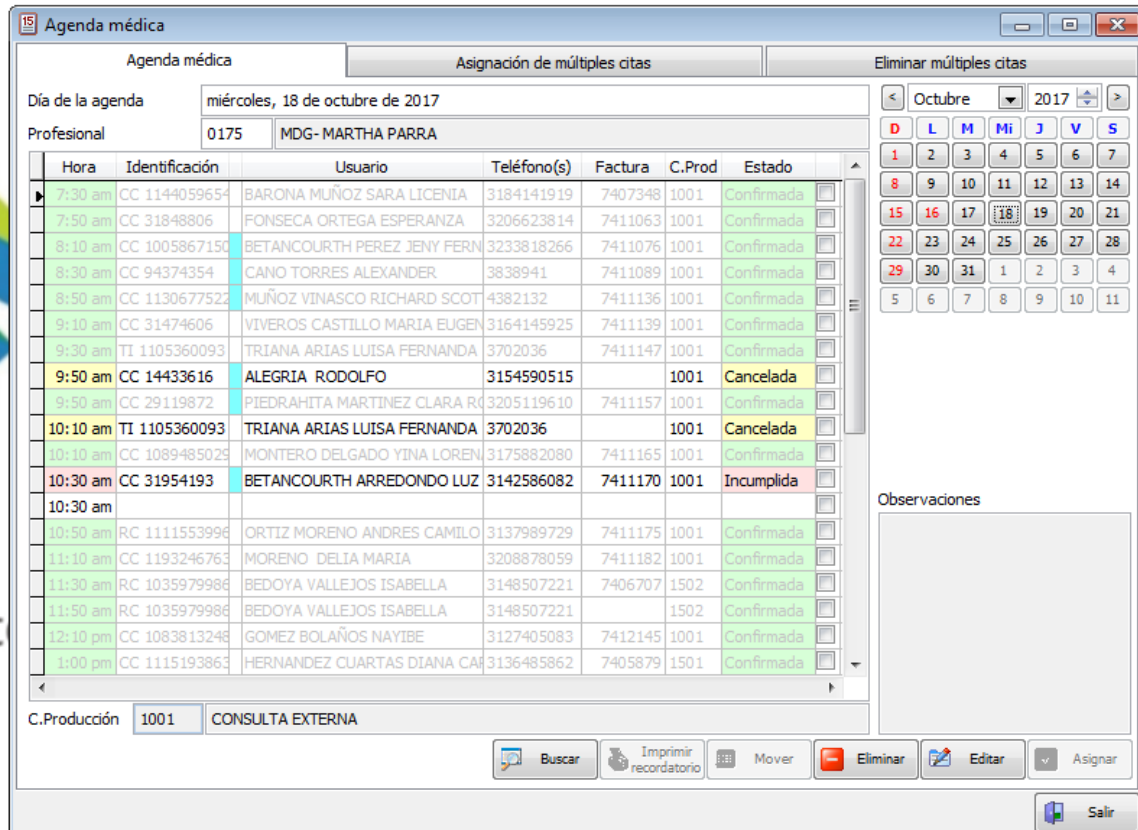
Agendar Citas | Ver / Cancelar su cita

Citas Programadas

Fecha	Doctor	Especialidad	IPS	Acciones	Cod. Verificacion
No hay citas Agendadas					

Desarrollado por Sigma Biomedical <http://www.siglabiomedical.com>

**2. En el sistema queda el registro de la cita cancelada y se abre el cupo para que sea adquirido por otro usuario**



Hora	Identificación	Usuario	Teléfono(s)	Factura	C.Prod	Estado
7:30 am	CC 1144059654	BARONA MUÑOZ SARA LICENIA	3184141919	7407348	1001	Confirmada
7:50 am	CC 31848806	FONSECA ORTEGA ESPERANZA	3206623814	7411063	1001	Confirmada
8:10 am	CC 1005867150	BETANCOURTH PEREZ JENY FERN	3233818266	7411076	1001	Confirmada
8:30 am	CC 94374354	CANO TORRES ALEXANDER	3838941	7411089	1001	Confirmada
8:50 am	CC 1130677522	MUÑOZ VINASCO RICHARD SCOT	4382132	7411136	1001	Confirmada
9:10 am	CC 31474606	VIVEROS CASTILLO MARIA EUGEN	3164145925	7411139	1001	Confirmada
9:30 am	TI 1105360093	TRIANA ARIAS LUISA FERNANDA	3702036	7411147	1001	Confirmada
9:50 am	CC 14433616	ALEGRIA RODOLFO	3154590515		1001	Cancelada
9:50 am	CC 29119872	PIEDRAHITA MARTINEZ CLARA R	3205119610	7411157	1001	Confirmada
10:10 am	TI 1105360093	TRIANA ARIAS LUISA FERNANDA	3702036		1001	Cancelada
10:10 am	CC 1089485025	MONTERO DELGADO YINA LOREN	3175882080	7411165	1001	Confirmada
10:30 am	CC 31954193	BETANCOURTH ARREDONDO LUZ	3142586082	7411170	1001	Incumplida
10:30 am						
10:50 am	RC 1111553996	ORTIZ MORENO ANDRES CAMILO	3137989729	7411175	1001	Confirmada
11:10 am	CC 1193246763	MORENO DELIA MARIA	3208878059	7411182	1001	Confirmada
11:30 am	RC 1035979986	BEDOYA VALLEJOS ISABELLA	3148507221	7406707	1502	Confirmada
11:50 am	RC 1035979986	BEDOYA VALLEJOS ISABELLA	3148507221		1502	Confirmada
12:10 pm	CC 1083813248	GOMEZ BOLAÑOS NAYIBE	3127405083	7412145	1001	Confirmada
1:00 pm	CC 1115193863	HERNANDEZ CUARTAS DIANA CAR	3136485862	7405879	1501	Confirmada

En caso de inasistencia por parte del usuario se llevara un indicador que permita identificar en que servicios se presenta el mayor número y tomar las medidas respectivas.

Los programas de promoción y prevención dependiendo del tipo de paciente se realizara llamada telefónica para indagar sobre las causas de inasistencia, se realiza educación en deberes y derechos y posteriormente se reagenda la cita, en caso de no ubicar el usuario se programara visita domiciliaria.

En rehabilitación integral se realiza llamado al paciente indagando sobre el motivo de no asistencia, se realiza educación en deberes y derechos se invita a continuar con el proceso de atención, se anota en un aplicativo el motivo de inasistencia y se lleva un indicador.



## RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

**Procedimiento:** Asignación de citas médicas.

**Código:** AUS - P – 15.

**Versión:** 01.

**Fecha:** Julio 2017.

### 8. ASPECTOS A TENER EN CUENTA

ASPECTOS A TENER EN CUENTA	RESULTADOS ESPERADOS
Presentación del documento de identidad original para las citas presenciales	Cita asignada según solicitud del usuario.
	Cita asignada dentro de los tiempos establecidos.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Saludar amablemente al usuario	Auxiliar Administrativo facturador
2	Preguntarle al usuario que servicio solicita	Auxiliar Administrativo facturador
3	Solicitar el documento de identificación original, en caso de cita presencial, o el número de documento si es telefónica.	Auxiliar Administrativo facturador
4	Verificar en base de datos el estado de afiliación.	Auxiliar Administrativo facturador
5	Solicitar autorización física en caso de requerirse.	Auxiliar Administrativo facturador
6	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.	Auxiliar Administrativo facturador
7	Ingresar en el módulo de citas los datos requeridos para la asignación de ésta (número de documento del usuario, si	Auxiliar Administrativo facturador

- **Toda actividad debe estar agendada en r-fas y facturada.**
- **Las enfermeras y auxiliares son las responsables del seguimiento de los usuarios.**

### 9. ACCIONES A TOMAR EN CONDICIONES ANORMALES

- Si se cae el sistema o no hay energía se realiza facturación manual y se registra actividad en HC Física.
- Los profesionales de salud deben garantizar subir la información en físico en el sistema.





## RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

**Procedimiento:** Asignación de citas médicas.

**Código:** AUS - P – 15.

**Versión:** 01.

**Fecha:** Julio 2017.

### 10. ANEXOS

### 11. BIBLIOGRAFÍA

**Revisó:**  
**FIRMADO EN ORIGINAL**

Subgerente y/o Representante de la  
Dirección

**Aprobó:**  
**FIRMADO EN ORIGINAL**

Gerente y/o Subgerente