	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>VERSION: 2</b>
		<b>CODIGO: PR-SI-CT-01</b>
<i>"ASIGNACION DE CITAS"</i>		<b>FECHA: 28-10-2020</b>

**OBJETIVO:**

Garantizar de manera efectiva y basados en los principios de accesibilidad y oportunidad de acuerdo a las necesidades del usuario y su familia la asignación, confirmación, cancelación y reprogramación de citas en área de consulta externa del centro de rehabilitación integral de Boyacá.

**ALCANCE:**

Este procedimiento aplica para los servicios de psiquiatría, Neurología, psicología, neuropsiquiatría, psiquiatría, psiquiatría infantil, nutrición, terapia de lenguaje, terapia ocupacional, laboratorio clínico, trabajo social y ayudas diagnósticas.

**NORMATIVIDAD:**

Resolución 1552 de 2013

**DEFINICIONES:**

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

**SEGURIDAD INDUSTRIAL:**

**DESARROLLO**


ENTRADA / PROVEEDOR	ACTIVIDADES/ RESPONSABLE	SALIDA (PRODUCTO)	RIESGOS IDENTIFICADOS	FORMATOS / DOCUMENTOS UTILIZADOS

**PUNTOS DE CONTROL ESTABLECIDOS EN EL PROCEDIMIENTO PARA MITIGAR RIESGOS**

*De acuerdo a los riesgos identificados, se deben establecer puntos de control en las actividades que el líder de proceso considere pertinente con el fin de prevenir la materialización del riesgo*

N° Actividad	Acción	RESPONSABLE
1		
2		
2		

**CONSIDERACIONES ESPECIALES:**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>VERSION: 2</b>
		<b>CODIGO:PR-SI-CT-01</b>
<i>"ASIGNACION DE CITAS"</i>		<b>FECHA: 28-10-2020</b>

## REFERENCIAS DOCUMENTALES

## ANEXOS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Blanca Nubia Vásquez Moreno <b>Cargo:</b> Asesor de Calidad <b>Fecha:</b> 19/01/2021	<b>Nombre:</b> Mónica Fernanda Cárdenas Hurtado <b>Cargo:</b> Subgerente Científico <b>Fecha:</b> 19/01/2021	<b>Nombre:</b> Zulma Cristina Montaña Martínez <b>Cargo:</b> Gerente <b>Fecha:</b> 19/01/2021

## CONTROL DEL DOCUMENTO

MODIFICACIONES						
VERSION ANTERIOR	NUEVA VERSION	FECHA CAMBIO	DESCRIPCION DEL CAMBIO	ELABORO	REVISO	APROBO
	1	19/01/2021	Creación del documento	Blanca Nubia Vásquez Moreno	Mónica Fernanda Cárdenas Hurtado	Zulma Cristina Montaña Martínez

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>VERSION: 2</b>
		<b>CODIGO:PR-SI-CT-01</b>
<i>"ASIGNACION DE CITAS"</i>		<b>FECHA: 28-10-2020</b>

## RECEPCION DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA

Inicia con la recepción del paciente en ventanilla de facturación

Atención médica especializada (procedimiento de atención médica) adecuado diligenciamiento de c, termina con indicaciones y ordenes médicas.

Atención de procedimientos (olga)

Aplicación de le encuesta de satisfacción

## SUBPROCESO ASIGNACION DE CITAS

### 1. OBJETIVO

Garantizar de manera efectiva y basados en los principios de accesibilidad y oportunidad de acuerdo a las necesidades del usuario y su familia la asignación, cancelación y reprogramación de citas.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los servicios de psiquiatría, Neurología, psicología, neuropediatría, psiquiatría infantil, nutrición, terapia de lenguaje, terapia ocupacional, laboratorio clínico, trabajo social y ayudas diagnósticas.

Canales de asignación: Vía telefónica 3134166548, Whatsapp: 3232282825, correo electrónico: citasescrib@gmail.com y presencial de **Lunes a viernes de 7am a 7pm. Sabados de 7 a 5pm.**

### 3. RESPONSABLE

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>VERSION: 2</b>
		<b>CODIGO:PR-SI-CT-01</b>
<i>“ASIGNACION DE CITAS”</i>		<b>FECHA: 28-10-2020</b>

Subgerente científico, Auxiliares de asignación de citas, auxiliar administrativo y facturación de la ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

#### 4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Se debe dar cumplimiento a las políticas institucionales: Humanización, Priorización de usuarios, Declaración de los Derechos y Deberes de los usuarios y cuidador, y manual de funciones auxiliares de asignación de citas, referencia y facturación.
- El Talento Humano responsable del procedimiento de asignación y cancelación de citas debe estar capacitado sobre los diferentes programas y servicios que ofrece la ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, conocer la normatividad que aplica y los contratos vigentes.
- La asignación de citas de consulta especializada tendrán un estándar de oportunidad de 3 días, según la resolución 1552 de 2013 con dinámica de registro:

Fecha en que el paciente la desea, fecha en que funcionario asigna y fecha en la que el paciente llama.

- Todo usuario que requiera realización de exámenes o procedimientos de neurología o imagenología, según orden médica se le debe asignar de acuerdo a la disponibilidad y preparación que se requiera.
- Todo usuario que requiera procedimientos menores, según orden o indicación médica se le debe asignar las citas según sea el caso.
- En el caso de presentar inconvenientes con el sistema de información, utilizar contingencia para la asignación de citas.

#### - La oportunidad se medirá con los indicadores que exige la resolución 1552 de 2013:

- Oportunidad promedio en la asignación de citas de consulta especializada, con una frecuencia de medición mensual.


La accesibilidad se mide por el indicador de Demanda no atendida:

- Demanda no atendida en consulta externa
- Demanda no atendida en imagenología.
- Los auxiliares de asignación de citas, referencia y facturación.
- debe diligenciar al aplicativo CNT de pacientes no atendidos, de esta manera se obtienen los insumos para que cada Responsable de servicio diligencie el indicador.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>VERSION: 2</b>
		<b>CODIGO:PR-SI-CT-01</b>
<i>"ASIGNACION DE CITAS"</i>		<b>FECHA: 28-10-2020</b>

- La pertinencia se medirá de acuerdo al Modelo de seguimiento a riesgos con el reporte de fallas administrativas relacionadas con la asignación y cancelación de citas.
- La efectividad se medirá de acuerdo a la cantidad de citas asignadas frente a la inasistencia, el indicador de asistencia a citas debe estar por encima del 95%. Los responsables del diligenciamiento en el sistema de información de las citas cumplidas o no cumplidas es el personal asistencial responsable de la atención.
- A los indicadores se les hace seguimiento en comité directivo.
- Las oportunidades de mejora identificadas en el proceso se gestionan de acuerdo a lo establecido en el Modelo de mejoramiento institucional.

CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	MATERIALES NECESARIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario con necesidad de atención en cualquier servicio que requiera cita previa: Medicina especializada ambulatoria, pos egreso hospitalario, procedimientos menores, imagenología.</li> <li>• Usuarios que requieren cancelar cita previamente asignada.</li> </ul>	<p>Agendas médicas, de procedimientos menores, agendas de otras esécialidades, imagenología.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Equipo de cómputo e impresora con conexión a red local, Internet.</li> <li>•Bases de datos y software CNT asistencial.</li> <li>• 2 celulares con datos a internet, correo institucional, presencial.</li> <li>•Espacio físico para asignación de citas telefónicas, pagina web y presenciales con asignación prioritaria de citas.</li> <li>•Formatos que aplican al procedimiento.</li> <li>•Papelería educativa de apoyo.</li> </ul>
BASE LEGAL	PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS
Ley 100 de 1993 Ley 1438 de 2011 Decreto 4747 de 2007	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>VERSION: 2</b>
		<b>CODIGO:PR-SI-CT-01</b>
<i>“ASIGNACION DE CITAS”</i>		<b>FECHA: 28-10-2020</b>

<p>Circular única 056  Resolución 1552 de 2013  Acuerdo 117 de 1998 (Demanda Inducida)  Resolución 1995 de 1999 (Historia Clínica)  Resolución de 4505 de 2000 (Programas PyD)  Resolución 3280 de 2018 (RIAS)  Resolucion 3100 de 2019 (Habilitacion)  Resolución 123 de 2012 (Manual de acreditación)</p>	<p>*Usuario y/o familia satisfecho con el procedimiento de asignación y cancelación de citas.  *Citas asignadas o canceladas oportunamente  *Citas asignadas o canceladas en forma pertinente  *Asistencia a citas programadas en forma efectiva</p>
---	--

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (Debe incluir el cómo)	Responsable	Registro
1	Saludar amablemente al usuario y/o a su familia, indagar la necesidad del servicio. “Avanzamos por la salud mental de Boyacá, cuidamos tu mente y tu corazón”	Auxiliares administrativos, auxiliar de asignación de citas	Sistema de información CNT - asignación de citas
2	Asignar cita médica:	Auxiliares administrativos, auxiliar de asignación de citas	Sistema de información - asignación de citas
3	<p style="color: red;">Verificación de agendas, confirmación de los datos correctos del usuario con documento de identificación y Solicitar al usuario los documentos de identificación y de afiliación al SGSSS.</p> <p style="color: red;">Validar los derechos del usuario en la base de datos de aseguramiento adres y plataforma que corresponda a la EAPB.</p>		



PROCEDIMIENTO

VERSION: 2

CODIGO:PR-SI-CT-01

"ASIGNACION DE CITAS"

FECHA: 28-10-2020

<p>Validar orden médica donde haga referencia al servicio que solicita y autorización de la EAPB dirigida a la ESE CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA, que corresponda el número de NIT, diligenciar numero de autorización en CNT y la fecha de vencimiento de las autorizaciones.</p> <p>Explicar de forma clara la situación con la contratación y ofrecer el servicio de manera particular.</p> <p>Tiene derecho: continuar con la atención.</p> <p>Aplicar los mecanismos para evitar las barreras de acceso.</p> <p><b>Auxiliar 1</b></p> <p><b>Asignación presencial y Whatsapp, Horarios: 7am a 7pm sábados: 7am a 5pm,</b> Contestación de Whatsapp, y correos electrónicos para asignación de citas con su respectiva autorización, para que sean facturadas. Todas aquellas que sean ofertadas por la ESE CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA.</p> <p><b>Auxiliar 2</b></p> <p><b>Asignación Vía correo Electrónico y vía telefónica Horarios: 7am a 7pm sábados: 7am a 5pm,</b> Contestación de llamadas y correos electrónicos para asignación de citas con su respectiva autorización, para que sean facturadas. Todas aquellas que sean ofertadas por la ESE CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA.</p> <p><b>Auxiliar 3</b></p> <p><b>Auxiliar y facturación de consulta externa y apoyo a teleconsulta y confirmación de agendas de los 2 dias posteriores al agendamiento:</b></p>		
---	--	--



PROCEDIMIENTO

VERSION: 2


CODIGO:PR-SI-CT-01

"ASIGNACION DE CITAS"

FECHA: 28-10-2020

	<p><b>Horarios: 7am a 7pm sábado: 7am a 5pm</b> Facturación de todas aquellos servicios que sean ofertadas por la ESE CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA.</p>		
4	<p><b>Priorización:</b> Tanto telefónica como presencial sin barrera alguna. * Grupo de priorización según modelo institucional para todas las especialidades no importando medio en los horarios establecidos.</p>	Auxiliares administrativos, auxiliar de asignación de citas	Sistema de información - asignación de citas
5	<p>Ofrecer al usuario diferentes posibilidades (profesional, fecha y hora), de acuerdo a la disponibilidad de la agenda CNT.</p> <p>Asignar cita en CNT de acuerdo al programa que solicita con orden médica o solicitud del usuario, diligenciando siempre el número de la autorización.</p>	Auxiliares administrativos, auxiliar de asignación de citas	Sistema de información - asignación de citas
6	<p>Imprimir en PDF o físico e informar el dato de la cita asignada, fecha, hora, sede, perfil profesional e indicar los documentos que debe presentar para la. Enviar pantallazo en whasapp y correo electrónico como soporte de la signacion. Atención.</p> <p>Verificar que el usuario haya comprendido la información acerca de la cita y repetir en caso de ser necesario.</p>	Auxiliares administrativos, auxiliar de asignación de citas	Sistema de información - asignación de citas



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>VERSION: 2</b>
		<b>CODIGO:PR-SI-CT-01</b>
<b>"ASIGNACION DE CITAS"</b>		<b>FECHA: 28-10-2020</b>

<b>7</b>	<p>En el caso de presentar inconvenientes con el sistema de información CNT, utilizar plan contingencia para la asignación de citas y coordinar con el responsable del servicio la forma de atención con los documentos de contingencia, si el sistema se reestablece, registrar todas las citas en el sistema de información para que de manera habitual sean atendidas las citas.</p>	<p>Auxiliares administrativos, auxiliar de asignación de citas</p>	<p>Documentos de contingencia - Sistema de información - asignación de citas</p>
<b>8</b>	<p>Análisis y reporte de la satisfacción de los usuarios.</p> <p>Análisis y reporte del indicador de oportunidad según resolución 1552 del 2013.</p> <p>Análisis y reporte de la cantidad de citas asignadas frente a la inasistencia o perdida por falta de asignación.</p>	<p>Líder de calidad y sistemas de información</p>	<p>Sistema de información CNT, asignación de citas, correo electrónico.</p>
<b>9</b>	<p>Informe de resultados del procedimiento de asignación de citas a las partes interesadas.</p>	<p>Subcientífica</p>	<p>Sistema de información CNT</p>

## 7. RIESGOS Y PUNTOS DE CONTROL

Producto no Conforme Potencial	Riesgos Potenciales	Punto de Control	Periodicidad de aplicación de puntos de control	Indicador de Proceso



PROCEDIMIENTO

VERSION: 2

CODIGO:PR-SI-CT-01

"ASIGNACION DE CITAS"

FECHA: 28-10-2020

No asignación y citas incumplidas.	Pérdida de citas.	Verificar que el usuario haya comprendido la información acerca de la cita y repetir en caso de ser necesario y revisar las citas libres antes de empezar nueva asignación y así ocupar las agendas con requerimientos que cubran la disponibilidad.	Diario y constante	Cantidad de citas asignadas frente a la inasistencia y perdidas por falta de asignación menor a un 10%. (EFECTIVIDAD)
Citas mal asignadas	Incumplimiento al manual de funciones.  No adherencia a las políticas del procedimiento.  Incumplimiento a los indicadores que miden el procedimiento.  Insatisfacción del cliente interno y externo.  Fallas administrativas.	Seguimiento al reporte de fallas administrativas.	Mensual	Cantidad de citas asignadas frente a fallas administrativas relacionadas a la asignación de citas (EFICIENCIA)
Citas	La apertura de	Se debe	Mensual	Oportunidad de



**PROCEDIMIENTO**

**VERSION: 2**

**CODIGO:PR-SI-CT-01**

*“ASIGNACION DE CITAS”*

**FECHA: 28-10-2020**

asignadas por fuera de la oportunidad solicitada según la resolución 1552 de 2013.	agendas no es suficiente según la demanda.  Mal registro de la fecha en la que el usuario desea la cita.	asegurar la apertura de agendas según las necesidades y población de las diferentes especialidades y programas.  Se debe capacitar y supervisar que aseguren que los funcionarios registran bien las fechas en las que el usuario desea la cita.		asignación de citas según resolución 1552 de 2013 (OPORTUNIDAD)
--	--	--	--	---

- PLAN DE CONTINGENCIA PARA ASIGNACIÓN DE CITAS – REGISTRO