
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: FC-FA-PR-01</b>
		<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MEDICAS</b>	<b>FECHA: 19/04/2022</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 1 de 5</b>

## PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MEDICAS

### CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS

VERSION	ORIGEN DE LOS CAMBIOS	FECHA DE REGISTRO			CARGO DEL FUNCIONARIO
		DIA	MES	AÑO	
1	Creación del documento	19	04	2022	Coordinador de Facturación

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: FC-FA-PR-01</b>
		<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MEDICAS</b>	<b>FECHA: 19/04/2022</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 2 de 5</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer procedimientos para que personal y los pacientes que lleguen a la ventanilla de asignación de citas del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. conozcan acerca de los pasos, procesos, medios y tiempos a seguir para la asignación de citas, con el fin de brindarle al paciente información oportuna, clara y precisa de cómo llegar a sus objetivas.

## 2. ALCANCE

Inicia con la determinación de los mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, incluye la aplicación de encuestas de satisfacción, la consolidación, procesamiento y análisis de la información sobre la medición de la satisfacción, y termina con la generación y la distribución de los reportes de satisfacción del cliente a los interesados.

## 3. MARCO LEGAL

- Ley 1438 de 2011, (Artículo 55, 139.8)
- Decreto Ley 019 de 2012 (Artículos 123, 124)
- Acuerdo 260 de 2004
- Decreto 2357 de 1995 (Artículo 17 y 18)
- Acuerdo 029 de 2011 (Artículos del 45 al 66)
- Resolución 1552 de 2013
- Resolución 5261 de 1994 (Artículo 5)
- Ley 1122 de 2007 (Artículo 23)
- Decreto 4747 de 2007 (Artículo 16)


## 4. DEFINICIONES

**Asignación de cita:** Es el proceso que se realiza cuando el usuario solicita una consulta y se genera una.

**Modalidad de asignación de citas:** Presenciales y telefónicas para usuarios de zonas alejadas.

**Asignación de cita telefónica:** Es el servicio que la ESE presta para obtener una cita a los usuarios de zonas remotas (veredas y de difícil acceso).

**Asignación de cita presencial:** Es el servicio personalizado que la ESE presta directamente al usuario para la obtención de una cita médica.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: FC-FA-PR-01</b>
		<b>VERSIÓN: 1</b>
<b>PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MEDICAS</b>		<b>FECHA: 19/04/2022</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 3 de 5</b>

## 5. RESPONSABLE

Es responsabilidad del área de facturación, personal profesional (trabajadora social, servicio general, personal asistencial, etc.) y auxiliar encargada de la ventanilla de asignación de citas.

## 6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN


- El área de facturación realizara el proceso de facturación de manera óptima y agradable para los usuarios que lleguen a la E.S.E. en busca de servicios.
- Garantizar una asignación de cita oportuna para procedimientos con toda la información requerida tanto clínica como administrativa, garantizando usuario informado en cuanto a conocimiento, preparación del procedimiento, así como de los aspectos administrativos necesarios para satisfacción final del usuario con la atención prestada y con la cita asignada.

## 7. INCONVENIENTES DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD Y TRÁMITE CORRESPONDIENTE:


- No pertenecer a la población asignada por la EPS, solicitud de portabilidad.
- No inclusión del servicio dentro de su cobertura, orientar a la EAPB.
- Errores en las órdenes médicas de servicios y/o medicamentos.
- Documentación incompleta para casos de SOAT.
- Falta de autorización de servicios.

## 8. CONTENIDO Y DESARROLLO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Solicitar cita	Usuario	SIHOS Web, Registro de llamadas, chat de WhatsApp	<p>Solicitar cita en ventanilla de citas para médico general; el paciente o usuario debe tener a la mano su documento de identidad; identificar a que régimen contributivo está afiliado.</p> <p><b>Presencial:</b> El paciente debe acercarse a ventanilla de asignación de citas;  <b>lunes a jueves</b> de 7 am -12 m y de 1:00 pm –5:00 pm  <b>viernes</b> de 7 am -12 m y de 1:00 pm – 4:00 pm  el usuario debe especificar su nombre completo, número de cedula, régimen contributivo, y servicio que solicita.</p> <p><b>Vía telefónica:</b> El usuario marca el número telefónico de la entidad en horarios de atención;  <b>lunes a jueves</b> de 10 am -12 m y de 1:00 pm –5:00 pm  <b>viernes</b> de 10 am -12 m y de 1:00 pm – 4:00 pm  el usuario debe especificar su nombre completo, número de cedula, régimen contributivo, servicio que solicita (Tel. 323</p>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: FC-FA-PR-01</b>
		<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MEDICAS</b>	<b>FECHA: 19/04/2022</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 4 de 5</b>

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
				228 21 17) <b>WhatsApp:</b> El usuario debe escribir en horarios de atención los cuales son; <b>lunes a jueves</b> de 10 am -12 m y de 1:00 pm –5:00 pm <b>viernes</b> de 10 am -12 m y de 1:00 pm – 4:00 pm el usuario debe especificar su nombre completo, número de cedula, régimen contributivo, servicio que solicita y esperar un lapso de 20 minutos por una respuesta. (Tel. 317 656 55 69)
2	Verificar	Área de facturación, Auxiliares de ventanilla para asignación de citas	SIHOS Web	Verificar e identificar al usuario en el sistema de información.
3	Actualizar	Área de facturación, Auxiliares de ventanilla para asignación de citas	SIHOS Web	Actualizar datos en sistema si es requerido (e-mail, dirección, teléfono, etc.)
4	Asignar cita	Área de facturación, Auxiliares de ventanilla para asignación de citas	SIHOS Web	La asignación de citas se realiza a través de un sistema de información sistematizado.  Se asigna citas para los servicios de especialista si previamente el usuario tiene la autorización u orden medica
5	Cancelar cita	Usuario	SIHOS Web, Registro de llamadas, chat de WhatsApp	La cancelación de citas se debe realizar con antelación.  <b>Presencial:</b> El paciente debe acercarse a ventanilla de asignación de citas; <b>lunes a jueves</b> de 7 am -12 m y de 1:00 pm –5:00 pm <b>viernes</b> de 7 am -12 m y de 1:00 pm – 4:00 pm el usuario debe especificar su nombre completo, número de cedula, régimen contributivo, y servicio que solicita.  <b>Vía telefónica:</b> El usuario marca el número telefónico de la entidad en horarios de atención; <b>lunes a jueves</b> de 10 am -12 m y de 1:00 pm –5:00 pm <b>viernes</b> de 10 am -12 m y de 1:00 pm – 4:00 pm el usuario debe especificar su nombre completo, número de cedula, régimen contributivo, servicio que solicita (Tel. 323 228 21 17)  <b>WhatsApp:</b> El usuario debe escribir en horarios de atención los cuales son; <b>lunes a jueves</b> de 10 am -12 m y de 1:00 pm –5:00 pm <b>viernes</b> de 10 am -12 m y de 1:00 pm – 4:00 pm el usuario debe especificar su nombre completo, número de cedula, régimen contributivo, servicio que solicita y esperar un lapso de 20 minutos por una respuesta. (Tel. 317 656 55 69)
6	Asistir a la cita	Usuario	SIHOS Web	Se le recomienda al usuario llegar al lugar correspondiente 20 minutos antes de la hora asignada.  El médico debe realizar la respectiva consulta de manera amable y atenta, para luego generar Historia Clínica y orden medica de ser necesario.
7	Diagnosticar	Medico	SIHOS Web, Historia	Se le explica al usuario de manera amable los pasos a seguir.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: FC-FA-PR-01</b>
		<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS MEDICAS</b>	<b>FECHA: 19/04/2022</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 5 de 5</b>

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
			Clínica	Se hacen los respectivos anexos que pueden ser: Solicitud de examen, cita con especialista, inserciones, curaciones, rayos x, o remisión.
8	Gestionar Orden medica	Usuario, EPS	SIHOS Web, Orden	El paciente se debe dirigir a la EPS con la orden médica y la historia clínica, y es esta quien remite al paciente a la E.S.E o a la IPS que prestara el servicio.
9	Solicitud de cita con especialista	Usuario, EPS	SIHOS Web, Orden medica	Si el servicio está dentro del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal y la EPS lo remite a esta institución. Se presenta autorización con la orden médica para la solicitud de la cita con especialista, y se presenta en la ventanilla de asignación de citas, la auxiliar debe verificar la autorización la fecha y el servicio que se va a prestar.
10	Finalizar		PQRSF, SIHOS Web, HC	En caso de inconformidades en el servicio puede acercarse a la ventanilla de Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- SIHOS Web
- Historia Clínica
- Correo electrónico
- Registro de llamadas

Elaboro: Adriana Méndez Libreros – Auxiliar Administrativa

Reviso: Hedilberto Rivadeneira Gutiérrez – Subdirector Administrativo

Aprobó: Julián Andrés Correa Trujillo - Gerente