

OBJETIVO	Brindar atención con calidad, oportunidad, accesibilidad y pertinencia, para la atención de medicina especializada a los usuarios en el área de consulta externa.	ALCANCE	Desde la solicitud de citas y asignación de la misma al usuario, hasta la atención especializada por parte del personal médico de la institución	CARGO RESPONSABLE DEL PROCESO	Líder de servicios ambulatorios
-----------------	---	----------------	--	--------------------------------------	---------------------------------

RECURSOS DEL PROCESO	
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA
Médicos especialistas Auxiliares de enfermería Funcionarios públicos Agremiados partícipes Contratistas Supervisión de facturación Revisores de facturación Personal de atención al usuario Ingenieros y técnicos de sistemas Auxiliares de servicios generales Vigilantes Usuarios internos Usuarios externos	Hardware Software Equipos audiovisuales Muebles y enseres institucionales Equipos médicos

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Coordinación Consulta Externa	Equipo interdisciplinario	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno de Gestión - SIG

PLANEAR						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
Procesos asistenciales Partes interesadas	Programación de horarios con disponibilidades de citas médicas especializadas	Contar con una programación que permita satisfacer la demanda por parte de nuestros usuarios.	Realizar un diagnóstico identificando la cobertura de nuestra oferta de servicios ante la demanda esperada.	Demanda de servicios médicos especializados plenamente cubierta.	Entidades Promotoras de Salud de los dos regímenes.	Oportunidad y cumplimiento en la programación ofertada.
Procesos administrativos y financieros Partes interesadas	Tener plenamente identificada la población a la cual ofertar citas médicas especializadas	Población debidamente identificada y registrada en la plataforma institucional	Realizar un diagnóstico identificando la cobertura de nuestra oferta de servicios ante la demanda esperada.	Población plenamente identificada.	Entidades Promotoras de Salud de los dos regímenes.	Oportunidad y cumplimiento.
HACER						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
Procesos asistenciales Partes interesadas	Registrar la Programación de horarios con disponibilidades de citas médicas especializadas	Contar con una programación satisfaciendo la demanda por parte de nuestros usuarios.	Identificar la cobertura de nuestra oferta de servicios ante la demanda esperada.	Demanda de servicios médicos especializados plenamente cubierta	Demanda de servicios médicos especializados plenamente cubierta	Oportunidad y cumplimiento en la programación ofertada.

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Coordinación Consulta Externa	Equipo interdisciplinario	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno de Gestión - SIG

CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA

<p>Usuario y/o familia. EPS contributivo, subsidiado, régimenes especiales. Adres. Entes territoriales departamentales y nacionales.</p>	<p>Solicitud de atención o remisión para consulta médica especializada. Historia clínica. Autorización de servicio Planes de Atención en Salud Factura.</p>	<p>Cumplir con la totalidad de demanda requerida por los usuarios</p>	<p>Usuario atendido con diagnóstico definido. Orden de exámenes diagnósticos y terapéuticos. Orden de cirugía. Orden hospitalización. Historia clínica. Informes. Formula médica. Remisión.</p>	<p>Demanda de servicios médicos especializados plenamente cubierta.</p>	<p>Procesos de: Atención urgencias, Atención quirúrgica Atención hospitalaria. EAPBS. Entes gubernamentales.</p>	<p>Oportunidad y cumplimiento en la programación ofertada</p>
<p>Procesos administrativos y financieros Partes interesadas</p>	<p>Población plenamente identificada a ofertar citas médicas especializadas</p>	<p>Población plenamente identificada y registrada en la plataforma institucional</p>	<p>Identificar la cobertura de nuestra oferta de servicios ante la demanda esperada.</p>	<p>Población plenamente identificada.</p>	<p>Entidades Promotoras de Salud de los dos régimenes.</p>	<p>Oportunidad y cumplimiento.</p>
VERIFICAR						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
<p>Procesos asistenciales Partes interesadas</p>	<p>Programación totalmente registrada que cumpla a satisfacción la demanda.</p>	<p>Cumplir con la totalidad de demanda requerida por los usuarios.</p>	<p>Cobertura de nuestra oferta de servicios plenamente identificada y facilitada a los usuarios.</p>	<p>Demanda de servicios médicos especializados plenamente cubierta</p>	<p>Entidades Promotoras de Salud de los dos régimenes.</p>	<p>Oportunidad y cumplimiento.</p>

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Coordinación Consulta Externa	Equipo interdisciplinario	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno de Gestión - SIG

ACTUAR						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
Procesos asistenciales Partes interesadas	Identificación de una alta demanda insatisfecha	Cubrimiento de la totalidad de la demanda insatisfecha	Solicitar agenda de citas adicionales que permitan cubrir la demanda insatisfecha.	Demanda insatisfecha plenamente cubierta y asignada.	Entidades Promotoras de Salud de los dos regímenes.	Oportunidad y cumplimiento.

INDICADORES	RIESGOS	NORMATIVIDAD
Ver manual de indicadores	Ver mapa de riesgos	Ver normograma

INFORMACION DEL PROCESO			
QUE INFORMA	A QUIEN INFORMA	COMO INFORMA	QUIEN INFORMA
Programación de agenda con citas disponibles en todas las especialidades médicas que oferta la ESE HUEM	Entidades Promotoras de Salud de los dos regímenes Usuarios internos Usuarios externos	Convenios interadministrativos Correos institucionales Plataforma institucional Presencial en la ESE HUEM	Coordinación Consulta Externa Procesos institucionales Coordinación de facturación de Consulta externa Conmutador ESE HUEM Personal Atención al usuario HUEM
Reporte Semanal de la Demanda insatisfecha	Subgerencia de Salud y Líder de Atención De Urgencias	Correo electrónico	Coordinador de consulta externa. Personal de atención al usuario.
Historia clínica	Procesos asistenciales	Sistema de información institucional	Médico Especialista
Orden de exámenes diagnósticos y terapéuticos	Procesos asistenciales	Sistema de información institucional	Médico Especialista
Orden de cirugía	Procesos asistenciales	Sistema de información institucional	Médico Especialista
Orden hospitalización	Procesos asistenciales	Sistema de información institucional	Médico Especialista
Formula médica	Procesos asistenciales	Sistema de información institucional	Médico Especialista
Remisión	Procesos asistenciales	Sistema de información institucional	Médico Especialista

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Coordinación Consulta Externa	Equipo interdisciplinario	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno de Gestión - SIG



ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA

CODIGO: CS-CA-001

VERSION: 5

FECHA: MAY 2019

PAGINA 5 de 5

CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA

INFORMACION DEL PROCESO

QUE INFORMA	A QUIEN INFORMA	COMO INFORMA	QUIEN INFORMA
Resultado de indicadores	Comité respectivo	Correo electrónico, oficio	Líder de servicios ambulatorios

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	PAGINA	APROBÓ	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
4	19 de diciembre de 2012	1-6	Comité de control interno	
5	30 de mayo de 2019	1-5	Comité de calidad, seguridad del paciente y eventos adversos	Se actualiza documento por mejoramiento continuo

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Coordinación Consulta Externa	Equipo interdisciplinario	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno de Gestión - SIG