

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
<p>Procesos administrativos y financieros</p> <p>Partes interesadas</p>	<p>Tener plenamente identificada la población a la cual ofertar citas médicas especializadas</p>	<p>Población debidamente identificada y registrada en la plataforma institucional</p>	<p>Realizar un diagnóstico identificando 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 regímenes.</p>	<p>Oportunidad y cumplimiento.</p>
<p>Documento de Red del Instituto Departamental de Salud</p> <p>Entidades de Responsables de Pagos</p> <p>Procesos institucionales</p> <p>Gerencia</p>	<p>Servicios Habilitados</p> <p>Capacidad Instalada</p> <p>Disponibilidades médicas especializadas</p>	<p>Contar con una disponibilidad de servicios que permita satisfacer la demanda por parte de nuestros usuarios.</p>	<p>Planificación del acceso a la prestación de servicios de consulta externa</p>	<p>Servicios de consulta Externas Ofertados y habilitados</p> <p>Disponibilidad de servicios</p>	<p>Entidades responsables de Pago</p> <p>Particular Pleno</p> <p>Regímenes especiales</p>	<p>Requisitos legales y complementarios Resolución 3100 de 2019</p>

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

HACER						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
<p>Médicos Especialistas</p> <p>Capacidad Instalada</p> <p>Proceso de Facturación</p> <p>Partes interesadas</p>	<p>Usuario y/o familia. EPS contributivo, subsidiado, regímenes especiales. ADRES. Particular Pleno</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>Registro e ingreso: Asignación de citas</p>	<p>Demanda de servicios médicos especializados plenamente cubierta</p>	<p>Usuario y/o familia. EPS contributivo, subsidiado, regímenes especiales. ADRES Particular Pleno</p>	<p>Oportunidad y cumplimiento en la programación ofertada.</p>

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

Entes territoriales departamentales y nacionales.			<p>Usuario atendido con diagnóstico definido.</p> <p>Orden de exámenes diagnósticos y terapéuticos.</p> <p>Orden de cirugía.</p> <p>Orden hospitalización.</p> <p>Historia clínica.</p> <p>Informes.</p> <p>Formula médica.</p> <p>Remisión.</p>		<p>Procesos de:</p> <p>Atención urgencias,</p> <p>Atención quirúrgica</p> <p>Atención hospitalaria.</p> <p>EAPBS.</p> <p>Entes gubernamentales.</p>	<p>Oportunidad y cumplimiento en la programación ofertada</p>
<p>Gestión Financiera</p> <p>Procesos administrativos</p> <p>Partes interesadas</p>	<p>Convenios y contratos vigentes</p> <p>Población plenamente identificada a ofertar citas médicas especializadas</p>	<p>Población plenamente identificada y registrada en la plataforma institucional</p>	<p>Evaluación de necesidades de ingreso: Identificar la cobertura de nuestra oferta de servicios ante la demanda solicitada</p>	<p>Población plenamente identificada</p>	<p>EAPBS</p> <p>Regímenes especiales</p> <p>Particular Pleno</p>	<p>Oportunidad y cumplimiento de contratos y convenios</p>
Dinámica Gerencia	Personal	Programación	Planeación de la	Agenda	Usuario y/o familia.	Horarios

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

CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA

<p>Hospitalaria</p> <p>Coordinadores Administrativos de especialidades</p> <p>Gestión y desarrollo del talento humano</p> <p>Gestión de Adquisición y bienes de servicios</p>	<p>Contratado de acuerdo a estudios previos</p> <p>Cuadro de turnos</p>	<p>totalmente registrada que cumpla a satisfacción la demanda.</p>	<p>atención</p>	<p>Programada</p>	<p>EPS contributivo, subsidiado, regímenes especiales. ADRES Particular Pleno</p>	<p>Establecidos en el REPS (Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud)</p>
<p>Usuario, paciente, familiar y/o acompañante</p>	<p>Historia Clínica Registros de ayudas Diagnosticas</p> <p>Guías de Practica Clínica</p> <p>Manuales, protocolos, guías institucionales</p>	<p>Atención, cuidado y tratamiento de acuerdo con sus condiciones específicas de salud bajo estándares de seguridad, respeto a sus derechos, educación sobre su enfermedad y fomento de autocuidado</p>	<p>Ejecución del tratamiento</p>	<p>Orden Medica, ayudas diagnosticas Incapacidades Medicas Orden de Hospitalización</p>	<p>Usuario y/o Paciente</p>	<p>Guías de práctica Clínica</p>

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

PROVEEDORES	VERIFICAR					REQUISITOS
	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	
<p>Archivo y estadística</p> <p>TICs</p> <p>Dinámica Gerencial</p> <p>Direccionamiento estratégico y gerencial</p> <p>SIAU</p> <p>Dashboard de indicadores</p> <p>Programa de Seguridad del Paciente</p> <p>Partes interesadas</p>	<p>Reportes Generados DGH</p> <p>Informe de Productividad del Servicio</p> <p>Usuario, paciente, familiar y/o acompañante</p> <p>Informe de PQRSDF</p> <p>Estadística e indicadores</p> <p>Mapa de riesgos Institucional</p> <p>Reporte de sucesos de seguridad</p>	<p>Monitorización sistemática y periódica del Plan individual de atención y sus resultados tomando como base la historia clínica, la percepción del usuario y el entorno</p>	<p>Evaluación de la atención</p>	<p>Informe estadístico Consulta Externa</p> <p>Resultado de la Encuesta de Satisfacción del Servicio de Consulta Externa</p> <p>Productividad del Servicio de Consulta Externa</p> <p>Eventos adversos analizados y gestionados</p> <p>Uso de capacidad Instalada</p>	<p>Direccionamiento Estratégico y gerencial</p> <p>Gestión Financiera</p> <p>Gestión de Mejoramiento continuo de la calidad</p> <p>Entes de Control</p> <p>Entidades responsables de Pago</p>	<p>Políticas Institucionales</p> <p>Metas Institucionales en la ficha técnica del TUCI</p>

Elaboró:	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
<p>Procesos asistenciales</p> <p>Partes interesadas</p>	<p>Paciente, Usuario y/o familiar</p> <p>Historia Clínica</p> <p>Ordenes Medicas</p>	<p>Orientación adecuada de la salida y seguimiento</p>	<p>Salida y Seguimiento</p>	<p>Seguimiento Post Egreso</p> <p>Entrega de ordenes Medicas</p> <p>Resultados de Auditorias de Historia Clínica</p>	<p>Usuarios y/o Paciente</p>	<p>Oportunidad y cumplimiento.</p>

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
<p>Programación de agenda con citas disponibles en todas las especialidades médicas que oferta la ESE HUEM</p>	<p>Entidades Promotoras de Salud de los dos regímenes</p> <p>Usuarios internos</p> <p>Usuarios externos</p>	<p>Convenios interadministrativos</p> <p>Correos institucionales</p> <p>Plataforma institucional</p> <p>Presencial en la ESE HUEM</p>	<p>Coordinación Consulta Externa</p> <p>Procesos institucionales</p> <p>Coordinación de facturación de Consulta externa</p> <p>Conmutador ESE HUEM</p> <p>Personal Atención al usuario HUEM</p>

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

INFORMACION DEL PROCESO

QUE INFORMA	A QUIEN INFORMA	COMO INFORMA	QUIEN INFORMA
Reporte Semanal de la Demanda insatisfecha	Subgerencia de Salud y Líder de Consulta externa y Líder de Atención 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
Resultado de indicadores	Comités Institucionales y líder	Correo electrónico, oficio	Líder de servicios ambulatorios
Seguimiento Post Egreso	Líder de Consulta Externa	Correo electrónico	Ingreso y egreso

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
6	27 de abril de 2023	1-8	Comité de Gestión y Desempeño	Se actualiza documento por mejoramiento continuo

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