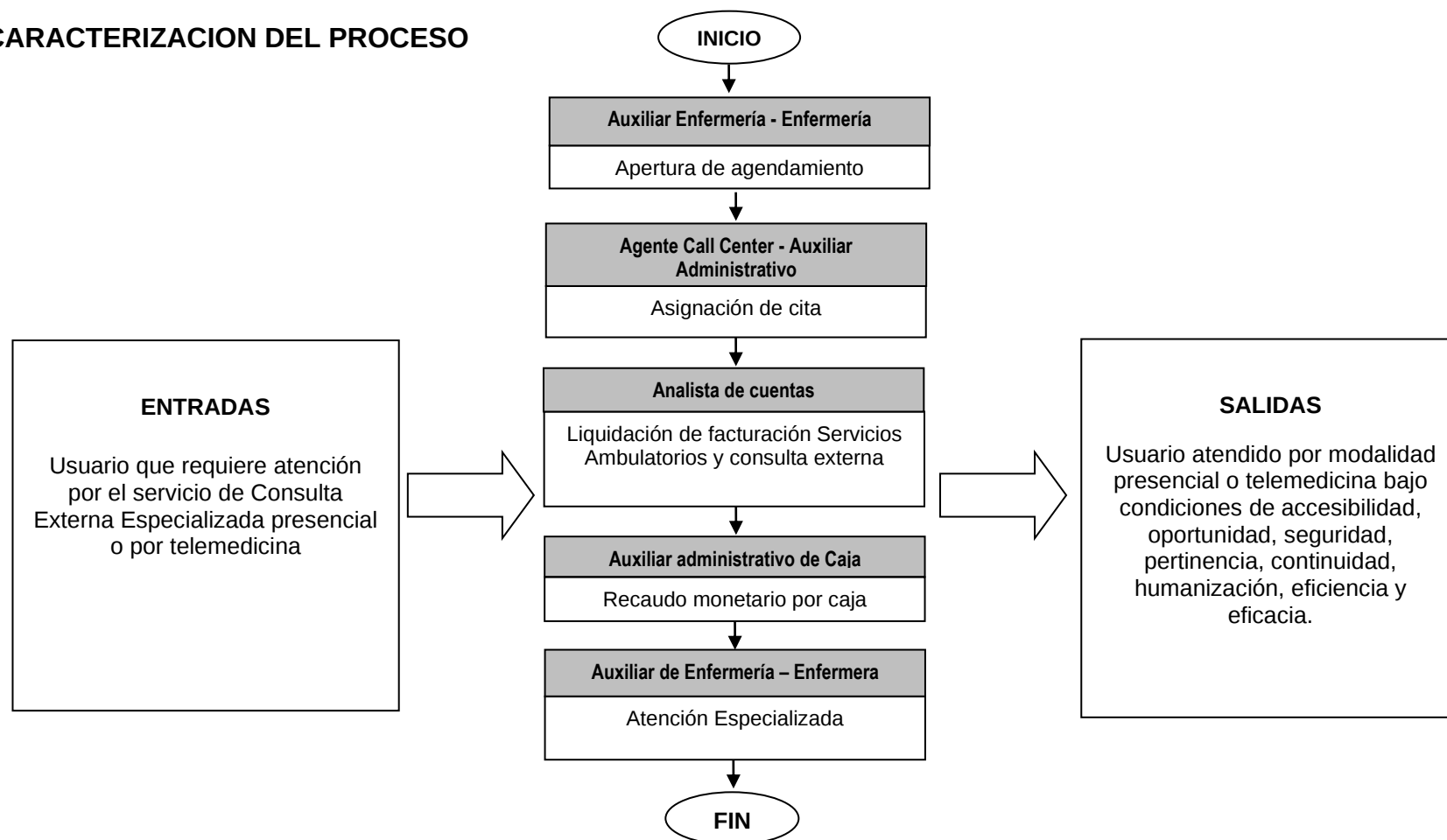


CARACTERIZACION DEL PROCESO



	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA	VERSIÓN: 10
		CÓDIGO: AAE- CE-C-001
		PAGINA: 2 de 51

1. OBJETIVO

Planear y ejecutar la atención presencial o por telemedicina interdisciplinaria especializada al usuario bajo condiciones de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, humanización, eficiencia y eficacia, con el fin de mantener o recuperar su estado de salud.

2. ALCANCE

Inicia con la asignación de cita para valoración médica especializada presencial o por telemedicina y finaliza con la valoración y orientación post consulta.

3. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

Ver Normograma Institucional.

4. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL

- Misional.

5. DEFINICIONES

U PROCESO DE ATENCION: Es el conjunto de intervenciones o procedimientos realizados para cuidar a los pacientes y subsanar sus problemas de salud.

U AGENDAMIENTO: Acción de agendar, registrar, anotar, programar o preparar algo con anticipación, especialmente una reunión o un evento.

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA	VERSIÓN: 10
		CÓDIGO: AAE- CE-C-001
		PAGINA: 3 de 51

- U COPAGO:** Son los aportes en dinero que corresponden a una parte del valor total del tratamiento y tienen como finalidad ayudar a financiar el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Los copagos se aplicarán única y exclusivamente a los usuarios beneficiarios.
- U CUOTA MODERADORA:** Las cuotas moderadoras tienen por objeto regular la utilización del servicio de salud y estimula su buen uso promoviendo en los afiliados la inscripción en los programas de atención integral desarrollados por la EPS.
- U OPORTUNIDAD:** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requieren, de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
- U INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA:** Todos los elementos de tecnologías de información, que soportan la operación de la institución, entre los que se encuentran la plataforma hardware, la plataforma de comunicaciones y el software especializado (sistema operacional, software de comunicaciones, software de integración, y manejadores de bases de datos, entre otros).
- U PRESTADOR DE REFERENCIA DE TELEMEDICINA:** Es el prestador de servicios de salud que cuenta con el talento humano en salud capacitado y con las tecnologías de información y de comunicaciones suficientes y necesarias para brindar a distancia el apoyo en cualquiera de las fases de la atención en salud (promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación, y paliación de la enfermedad), requerido por un usuario o uno o más prestadores en condiciones de oportunidad y seguridad.
- U PRESTADOR REMISOR DE TELEMEDICINA:** Es el prestador de servicios de salud, con limitaciones de acceso o de capacidad resolutive, que cuenta con tecnologías de información y comunicaciones que le permiten enviar y recibir información para prestar servicios o ser apoyado por otro prestador, en la solución de las necesidades en salud (promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación, y paliación de la enfermedad).
- U REFERENCIA:** Es el envío de usuarios, elementos y/o muestras de ayuda diagnostica por parte de las unidades prestatarias de servicios de salud, a otras instituciones de salud para atención o complementación diagnostica, que de acuerdo con el grado de complejidad den respuesta a las necesidades de salud.



	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA	VERSIÓN: 10
		CÓDIGO: AAE- CE-C-001
		PAGINA: 4 de 51

- TELESALUD:** Conjunto de actividades relacionadas con la salud, servicios y métodos, los cuales se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las tecnologías de la información y telecomunicaciones. Incluye, entre otras, la telemedicina y la teleeducación en salud.
- TELEMEDICINA:** Provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, y rehabilitación, por profesionales de salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios a la población que presenta limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos en su área geográfica.
- TELEMEDICINA INTERACTIVA:** Es la relación a distancia usando tecnologías de información y comunicación, mediante una herramienta de videollamada en tiempo real, entre un profesional de la salud de un prestador y un usuario, para la prestación de servicios de salud en cualquiera de sus fases.
- TELEMEDICINA NO INTERACTIVA:** Es la relación a distancia asincrónica entre un profesional de la salud y un usuario, para la provisión de un servicio de salud que no requiere respuesta inmediata. El profesional de la salud asumirá la responsabilidad del diagnóstico, concepto, tratamiento e intervenciones indicadas.
- TELEMONITOREO:** Es la relación entre el personal de la salud de un prestador de servicios de salud y un usuario en cualquier lugar donde este se encuentre, a través de una infraestructura tecnológica que recopila y transmite a distancia datos clínicos, para que el prestador realice seguimiento y revisión clínica o proporcione una respuesta relacionada con tales datos.
- TELE ORIENTACIÓN EN SALUD:** Es el conjunto de acciones que se desarrollan a través de tecnologías de la información y comunicaciones para proporcionar al usuario información, consejería y asesoría en los componentes de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación.



	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA	VERSIÓN: 10
		CÓDIGO: AAE- CE-C-001
		PAGINA: 5 de 51

- U TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:** Conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.
- U RECURSOS TECNOLÓGICOS:** Son un medio, bien o instrumento que se vale de la tecnología para cumplir con un propósito.
- U MÉTODO DE COMUNICACIÓN ASINCRÓNICO:** Los textos, imágenes, y datos son transmitidos sin necesidad de que la persona que emite y quien recibe, estén presentes en tiempo real.
- U MÉTODO DE COMUNICACIÓN SINCRÓNICO:** Tanto el que emite la comunicación, como el que recibe, se encuentran presentes en sus equipos de cómputo o de procesamiento de datos, en el mismo momento de la emisión de la información. Es una transmisión en vivo y en directo, en línea y en tiempo real.

6. CADENA CLIENTE PROVEEDOR

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITOS DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
Agendas de especialidades ofertadas en la institución.	Subgerencia técnico científica Agremiaciones y S.A.S	Agendas de especialistas de planta y contrato de las especialidades ofertadas en el servicio de consulta externa ambulatoria	Apertura de agendamiento	Agendas disponibles para los usuarios que requieren atención por el servicio de consulta externa especializada bajo la modalidad presencial o telemedicina	Call center Enfermera y Auxiliar de enfermería del servicio de consulta externa	Agendas disponibles para brindar con oportunidad a los usuarios bajo la modalidad presencial y telemedicina



ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITOS DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
Agendas disponibles para los usuarios que requieren atención por el servicio de Consulta Externa Especializada bajo modalidad presencial o telemedicina	Médico general o especialista EAPB IPS Usuario o acompañante	ASIGNACIÓN DE CITA PRESENCIAL (Aplica para pacientes de medicina prepagada, particulares y procedimientos mínimos). • Documento de identidad. • Autorización de servicios de su respectiva EAPB. • Fotocopia de la orden de control. • Fotocopia historia clínica A TRAVÉS DEL CALL CENTER (medio telefónico o whatsapp) el usuario debe tener a mano: • Documento de identidad. • Autorización de servicios de su respectiva EAPB (aplica para atención presencial).	Asignación de cita	Usuario con cita asignada en modalidad presencial o por telemedicina Consolidado de citas asignadas EAPB	Usuario o acompañante Analista de cuentas EAPB	• Cita asignada en condiciones de oportunidad, de acuerdo a la disponibilidad de agenda presencial o por telemedicina • Usuario con información clara y correcta de la fecha, medios tecnológicos, hora y especialista con quién tiene la cita médica especializada.

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITOS DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
		- Orden de control. - Historia clínica - Si la consulta se solicita por modalidad telemedicina el usuario debe tener el número de autorización de la consulta especializada emitida por la EAPB. A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO: (aplica para las EAPB y usuarios que requieran procedimientos mínimos de dermatología) ➤ EAPB - Consolidados de datos de los usuarios que requieren la valoración especializada. - Autorización del servicio por cada usuario. - Números de contacto del usuario.				

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITOS DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
		➤ Usuarios que requieran procedimientos mínimos de dermatología: • Autorización de servicios de su respectiva EAPB. • Fotocopia de la orden de control. • Fotocopia historia clínica • Números de contacto del usuario. ➤ La Asignación de citas y atención por la unidad de Cancerología se realiza de acuerdo al proceso "AUE-UC-C-001 Atención por el servicio de Cancerología". ➤ La Asignación de citas de cardiovascular, electrofisiología, radiología intervencionista y trasplante renal se				

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITOS DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
		realizarán de la siguiente manera: • Para consulta de Cirugía Cardiovascular y Electrofisiología, llamar a la línea telefónica fija 8714423 o al celular 3125450026. • Para consulta de trasplante, llamar a la línea telefónica 8715907 ext. 2212, 2242, a la línea celular o enviar un mensaje al correo unidad.trasplantes@huhmp.gov.co • Para consulta de radiología intervencionista solicitar a la línea WhatsApp				
Usuario con cita asignada presencial o por telemedicina	Agente Call center Auxiliar y/o Jefe de Enfermería Servicio de Consulta Externa	• Cita asignada presencial o por telemedicina. • Autorización vigente y/o válida por correo electrónico. • Si es de forma presencial,	Liquidación de facturación Servicios Ambulatorios y consulta externa	Pre Factura. Factura con sello y firma por el facturador de pago o no pago Factura usuario por telemedicina	Usuario o acompañante Auxiliar de Caja Auditor de cuentas medicas	Apertura de ingreso del usuario de manera oportuna en el sistema para ser valorado por el Especialista. Pre Factura del usuario liquidada y

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITOS DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
	Usuario o acompañante	presentarse una (1) hora antes para facturar el servicio. • Orden de servicio.		autorizado el 100% de la atención, con sello y firma de no pago	Auditor médico	soportada. Factura del usuario liquidada y soportada. Facturación oportuna. La factura debe corresponder al usuario, con la especialidad correspondiente. Usuario orientado por el analista de cuentas para realizar copago o pago de cuota moderadora.
Pre Factura Factura con sello y firma por el facturador de pago o no pago.	Cliente externo (Usuario o acompañante) Analista de cuentas	• Factura o prefactura del procedimiento con firma y sello del analista de cuentas. De acuerdo al medio de pago debe presentar: Si el pago es en efectivo: Dinero en pesos. Si el pago es con tarjeta	Recaudo monetario por caja	Recibo de caja firmado con su respectivo sello	Usuario o acompañante Equipo interdisciplinario de salud del servicio de consulta externa	Recibos de caja con número consecutivo, firmados por el auxiliar de caja y con su respectivo sello. Usuario orientado al servicio requerido para recibir la atención.

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITOS DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
		de crédito: Tarjeta de crédito y cedula de ciudadanía del titular. Si el pago es con tarjeta debito: Tarjeta débito. Si el pago es con cheque: Cheque con el visto bueno del Subgerente Financiero(a). Medios de pago modalidad telemedicina: <u>TRANSACCIONES</u> Banco de Occidente CUENTA CORRIENTE No. 380-896829. A NOMBRE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE NEIVA NIT: 891180268 BALOTO (acepta pagos hasta 1.000.000) Código del Convenio = 959595 – 12462 A NOMBRE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE NEIVA El pago debe ser con referencia de identificación (TI, CC, o NIT) del usuario				

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITOS DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
		EFACTY (acepta pagos hasta \$3.000.000) Código del Convenio = 12462 A NOMBRE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE NEIVA El pago debe ser con referencia de identificación (TI, CC, o NIT) del USUARIO <u>y enviar imagen del pago a la línea WHATSAPP institucional</u> CORREOS: ambulatorias@huhmp.gov.co facturacion.cexterna07@huhmp.gov.co				
Factura y/o Prefactura Recibo de caja firmado con su respectivo sello Factura de usuario por	Analista de cuentas Auxiliar administrativo de Caja	- Factura generada correctamente de acuerdo a la especialidad, el servicio (presencial o por telemedicina) y copago. - Cita validada y registrada en el dashboard del médico	Atención Especializada	Usuario atendido bajo modalidad presencial o telemedicina orientado e informado sobre autocuidado y trámites	Usuario y acompañante EAPB	- Usuario debidamente informado para continuar su proceso de atención. - Usuario con la documentación completa y correcta

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA		FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA		VERSIÓN: 10
			CÓDIGO: AAE- CE-C-001
			PAGINA: 13 de 51

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITOS DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
telemedicina con su respectivo soporte de pago, en caso de requerirlo.		especialista por el facturador de acuerdo al tipo. • Admisión validada por el facturador (número de identificación, nombre y apellidos). • Recibos de caja firmados por el auxiliar de caja y con su respectivo sello. Recibo de caja generado correctamente (nombre del usuario, número de identificación y valor cancelado acorde a lo facturado).		administrativos. Entrega de paquete al usuario presencial o envió del paquete de historia clínica por vía electrónica (correo del usuario)		para continuar su proceso de atención. • Usuario atendido bajo condiciones de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, humanización, eficiencia y eficacia,



	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA		FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA		VERSIÓN: 10
			CÓDIGO: AAE- CE-C-001
			PAGINA: 14 de 51

7. ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO CON METODOLOGÍA 5W1H

Nº	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUÁNDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
1.	Aperturar agendamiento	Auxiliar de Enfermería	Verificando cada una de las agendas de las especialidades ofertadas en el servicio de consulta externa especializada.	De acuerdo con el procedimiento AAE-CE-P- 001-001	• Call center	Para garantizar el servicio oportuno con las diferentes especialidades
2.	Asignar la cita	Operador del Call center Jefe y/o Aux Enfermería de Consulta Externa Auxiliar administrativo Unidad Cardiovascular, Radiología Intervencionista y Trasplante Renal.	Call Center: Lunes a viernes de 7am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m Otros medios: Horario administrativo institucional.	De acuerdo con el procedimiento AAE-CE-P- 001-002	• Call center • Zona de expansión Consulta externa	Para garantizar la accesibilidad y oportunidad en la atención de los servicios medicina especializada ambulatorios ofertados por la institución.
3.	Liquidación de facturación Servicios Ambulatorios y consulta externa	Analista de cuentas	Modalidad presencial: Una vez el usuario o acompañante presente los documentos requeridos para la prestación del servicio en Consulta Externa de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Asignación de citas.	Se realiza de acuerdo a los procedimientos GF-FAC-P-001-003	En el servicio de facturación de consulta externa de la institución HUHMP	Para facturar de manera eficiente y eficaz, los servicios prestados por la institución y que hayan sido evidentemente evidenciados, registrados y soportados por el personal asistencial y



	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA		FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA		VERSIÓN: 10
			CÓDIGO: AAE- CE-C-001
			PAGINA: 15 de 51

N°	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUÁNDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
			Modalidad Telemedicina: Una vez la Auxiliar de Enfermería del servicio de Consulta Externa remita el listado de paciente programados bajo modalidad de telemedicina			que sean facturables desde el punto de vista legal y contractual, generando una factura que cumpla con todos los requisitos legales y contractuales para que sea radicada oportunamente en los tiempos establecidos, a las diferentes entidades responsables del pago
4.	Recaudo monetario por caja	Auxiliar Administrativo de caja	Modalidad presencial: Una vez el usuario o acompañante requiera realizar el pago por prestación de servicios Modalidad Telemedicina: Una vez el Auxiliar de Enfermería del Servicio de Consulta Externa indique al usuario el valor del copago o pagos de cuota moderadora.	De acuerdo al procedimiento GF-T-P-002-004	Modalidad presencial: Caja de Consulta Externa de la institución HUHMP Modalidad Telemedicina: Medios electrónicos definidos	Con el fin de garantizar el recaudo eficaz de los dineros que ingresan a la E.S.E HUHMP por la prestación de servicios médicos y hospitalarios.



	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA		FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA		VERSIÓN: 10
			CÓDIGO: AAE- CE-C-001
			PAGINA: 16 de 51

N°	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUÁNDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
5.	Atención Especializada	Equipo de salud interdisciplinario de Consulta Externa	Modalidad presencial: Una vez el usuario se presente en el servicio de consulta externa con la factura y recibo de pago de caja para cumplir la cita. Modalidad Telemedicina: Una vez se realice la facturación del servicio y validación del pago.	De acuerdo al procedimiento AAE-CE-P-001-003	Unidad de expansión de Consulta Externa	Para valorar el estado de salud del usuario, emitir un diagnóstico, y determinar el Tratamiento a seguir.

8. ADVERTENCIAS GENERALES

- Recuerde verificar cada una de las agendas enviadas por la subgerencia técnico-científica y las diferentes agremiaciones y S.A.S
- Tenga en cuenta que cuando realice la apertura de la agenda o halla alguna novedad de los especialistas, esta sea notificada vía correo electrónico al call center.
- No olvide que antes de dar apertura las agendas de cada una de las especialidades deben verificar disponibilidad de consultorio según fecha y hora de la misma.
- Recuerde validar la disponibilidad de agendas enviadas por la subgerencia y las diferentes agremiaciones y S.A.S de acuerdo a los tiempos establecidos por la normatividad vigente y la institución (planta anual y contrato trimestral).
- Recuerde cumplir con las medidas requeridas de protección del personal asistencial y administrativo de consulta externa, tales como tapabocas quirúrgico permanente, uniforme antifluido.
- Recuerde que el usuario debe ingresar en lo posible solo, excepto los menores de edad, discapacitados o adultos mayores que lo requieran.



	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA	VERSIÓN: 10
		CÓDIGO: AAE- CE-C-001
		PAGINA: 17 de 51

- No olvide que todo usuario y acompañante debe ingresar tapabocas quirúrgico, el cual debe ser de uso permanente dentro de las instalaciones
- Recuerde siempre presentarse ante el usuario y su acompañante con nombre, apellido y cargo y adopte una actitud de servicio, portando la identificación en forma visible.
- Tenga presente las normas de cortesía como: saludar, pedir el favor, agradecer, mirar a los ojos al usuario, durante cualquier contacto con el paciente o su acompañante.
- Recuerde que usted hace parte de la imagen de la institución por lo tanto siempre debe adoptar una actitud de servicio y amabilidad y brindar un trato digno, amable y cortés al usuario que está atendiendo, tenga en cuenta que lo anterior hace parte de los derechos del usuario y por lo tanto hay que respetarlos.
- Recuerde verificar el entendimiento del usuario y/o acudiente cuando asigna la cita, preguntando fecha, hora y especialista con quien tiene la cita y cuando realiza la orientación postconsulta de las órdenes médicas, documentos que entrega y el proceso administrativo a seguir. Infórmeles que los derechos y deberes los pueden consultar en los canales de comunicación institucional, motivándolos a que visiten la página si aplica.
- Recuerde que todo usuario que ingrese debe cumplir con el protocolo de desinfección lavado de manos y/o aplicación de antibacterial)
- Recuerde dar puntualidad en la iniciación de la consulta, de acuerdo al agendamiento previo.
- Recuerde que se debe corroborar el proceso de facturación de los usuarios por telemedicina.
- No olvide confirmar la disposición del usuario para la valoración por telemedicina.
- Recuerde establecer un ambiente de cordialidad para el desarrollo de la valoración médica especializada, respetando la dignidad y privacidad del usuario al momento de realizar la evaluación u otro momento de la atención que se vea afectado este derecho.
- Tenga presente que debe verificar la identificación del paciente durante toda la atención (nombre y apellidos completos y documento de identificación), especialmente en los momentos como ingreso de paciente, momento de la valoración médica especializada presencial o virtual, entrega de paquete de atención presencial o virtual, al momento de realizar un procedimiento, al trasladar a un usuario hacia otro servicio etc.
- Recuerde que, si el usuario presencial requiere ser hospitalizado, se debe llamar al jefe de asignación de camas para disponibilidad de camas en el servicio de hospitalización, igualmente se solicita a referencia y contrarreferencia la disponibilidad de ambulancia para el traslado del usuario a la institución.



	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA	VERSIÓN: 10
		CÓDIGO: AAE- CE-C-001
		PAGINA: 18 de 51

- No olvide que en el momento en que se ordena hospitalizar o se remite a valoración por urgencias, siempre se debe utilizar la manilla blanca de identificación del paciente y además se debe aplicar la escala de Downton, si presenta riesgo de caída colocar la manilla verde.
- Cuando el usuario manifieste su inconformidad frente al diagnóstico o manejo de la condición del usuario informe que puede acceder a una segunda opinión.
- Recuerde siempre aplicar los respectivos protocolos y guías.
- Recuerde que debe corroborar en la asignación de citas, confirmación de cita y validación de cita, el correo electrónico del usuario por telemedicina, esto con el fin de garantizar la privacidad de cadena de custodia de la HC.
- No olvide garantizar la privacidad y la cadena de custodia de la HC y los registros asistenciales.
- Cuando sea necesario, oriente al paciente y acompañante que requiera apoyo emocional o espiritual según lo descrito en el documento establecido por la institución.
- Asegúrese de depositar en la bolsa roja todos los elementos contaminados que hayan estado en contacto con el usuario y elementos cortopunzantes en el guardián; tenga en cuenta los lineamientos establecidos en el manual de gestión de residuos.
- En caso de presentarse inconvenientes, inquietudes o que el usuario no se encuentre a gusto con el proceso de atención; recuerde que debe orientarlo para que pueda presentar una queja, petición ó sugerencia, e informarle que su opinión es muy importante para la Institución.
- Recuerde validar la atención del usuario por la modalidad de telemedicina y enviar sus respectivas órdenes médicas al correo actualizado y registrado por los agentes del call.
- No olvide confirmar el recibido del correo de las órdenes médicas de los usuarios atendidos por la modalidad de telemedicina.
- Asegúrese de verificar el cumplimiento de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa especializada, con el fin de realizar los cambios de estado (asignado a cumplido o incumplido) en el sistema.
- No olvide que posterior a la verificación del cumplimiento de las atenciones, debe convertir cada una de ellas en archivos pdf para que los primeros diez (10) días de cada mes sea enviada esta información a cada EPS, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.



	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA	VERSIÓN: 10
		CÓDIGO: AAE- CE-C-001
		PAGINA: 19 de 51

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	AAE-CE-P-001-001
NOMBRE	Apertura de agendamiento
RESPONSABLE OPERACIONAL	Jefe y/o Aux Enfermería de Consulta Externa
OBJETIVO	Dar apertura a las agendas de los especialistas de planta y contrato de las especialidades ofertadas en el servicio de consulta externa especializada.
RECURSOS NECESARIOS	Recursos Físicos: Agendas, equipo mobiliario de oficina. Recursos Humanos: Jefe y/o Aux Enfermería de Consulta Externa. Recursos Tecnológicos: Equipo de cómputo con acceso a la red, teléfono, software índigo crystal, mesa de ayuda con soporte técnico y supervisión de licencias de office 365.
REGISTROS GENERADOS	Agendas disponibles de cada una de las especialidades ofertadas en el sistema Índigo Cristal, correo al call center con la apertura o novedades de las agendas.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• Recuerde verificar cada una de las agendas enviadas por la subgerencia técnico-científica y las diferentes agremiaciones y S.A.S • Tenga en cuenta que cuando realice la apertura de la agenda o halla alguna novedad de los especialistas, esta sea notificada vía correo electrónico al call center con copia a la coordinación de servicios ambulatorios. • No olvide que antes de dar apertura a las agendas de cada una de las especialidades debe verificar disponibilidad de consultorio según fecha y hora de la misma. • Recuerde validar la disponibilidad de agendas enviadas por la subgerencia y las diferentes agremiaciones y S.A.S de acuerdo a los tiempos establecidos por la normatividad vigente y la institución (planta anual y contrato trimestral). • Recuerde validar en el sistema las horas realizadas por cada uno de los especialistas vs agendas, con el fin de certificar la realización de las mismas.



	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA		FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA		VERSIÓN: 10
			CÓDIGO: AAE- CE-C-001
			PAGINA: 20 de 51

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Recepción y apertura de agendas	Jefe y/o Aux Enfermería de Consulta Externa Por medio de correo electrónico: 1. Verificar e imprimir cada una de las agendas de las especialidades ofertadas en el servicio de consulta externa especializada. 2. Validar disponibilidad de consultorio según fecha y horas de cada una de las agendas 3. Realizar apertura de acuerdo a la agenda enviada por la subgerencia técnico-científica, agremiaciones o S.A.S. 4. Verificar el informar el cumplimiento de la entrega de las agendas de acuerdo a la normatividad y directriz emitida por la subgerencia. 5. Informar al call center y la coordinación de servicios ambulatorios la disponibilidad en el sistema Indigo Cristal de cada una de las agendas. 6. Estar pendiente a diario del correo institucional para dar cumplimiento a las novedades de las especialidades. 7. Supervisar el agendamiento de cada especialidad, con el fin de que se dé continuidad y totalidad diaria de las agendas. 8. Informar el incumplimiento de las agendas por parte de los especialistas. 9. Realizar traslado de agendas de acuerdo con las novedades de los especialistas y notificar al call center y la coordinación de servicios ambulatorios. 10. Verificar la confirmación de las novedades realizadas en el sistema por el call center y activar la asignación de la cita. 11. Según demanda de usuarios solicita a la subgerencia técnica aprobación de horas extras de acuerdo a la especialidad requerida. 12. Amplias agendas por autorización del especialista (adicionales) o por orden de la subgerencia técnica. 13. Valide en el sistema las horas realizadas por cada uno de los especialistas vs agendas, con el fin de certificar la realización de las mismas. 14. Remitir mensualmente el panorama de contratación y anualmente el tarifario al call center. 15. Actualizar y remitir la información al call center de las especialidades que se ofertan en la institución con las respectivas características para su debido agendamiento.



	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA		FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA		VERSIÓN: 10
			CÓDIGO: AAE- CE-C-001
			PAGINA: 21 de 51

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	AAE-CE-P-001-002
NOMBRE	Asignación de citas
RESPONSABLE OPERACIONAL	Operador del Call center, Jefe y/o Aux Enfermería de Consulta Externa Auxiliar administrativo, Unidad Cardiovascular, Radiología Intervencionista y Trasplante Renal.
OBJETIVO	Asignar al usuario la cita en condiciones de oportunidad logrando la satisfacción del mismo.
RECURSOS NECESARIOS	Recursos Físicos: Documentación, equipo mobiliario de oficina. Recursos Humanos: Operador del Call center, Jefe y/o Aux Enfermería de Consulta Externa, Auxiliar administrativo, Unidad Cardiovascular, Radiología Intervencionista y Trasplante Renal. Recursos Tecnológicos: Equipo de cómputo con acceso a la red, teléfono, software indigo crystal, canales de internet, un servicio de VPN o red privada virtual (Sonic Wall), una mesa de ayuda con soporte técnico y supervisión de los canales de información y licencias de office 365, sistemas de telemedicina (Microsoft Teams).
REGISTROS GENERADOS	Grabación de asignación de cita, registro de confirmación de datos y asignación de la cita, registro de Indigo Crystal y/o registro en agenda Microsoft Teams de acuerdo al consultorio asignado, Listado Excel para solicitud de la asignación de citas POP y por facilitadores de las EPS, Historia clínica sistematizada de Indigo Crystal.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• Recuerde presentarse al usuario e informarle que su asignación de cita va a ser grabada. • Tenga en cuenta explicar de forma clara que la consulta va a ser realizada por telemedicina y si acepta en recibirla se continua con el proceso de asignación. • Recuerde que se debe identificar si es consulta por primera vez o control, para efectos de asignación. • Recuerde al usuario que el sistema de facturación de la cita se realizara internamente siempre y cuando sea por telemedicina. Si es atención presencial, debe dirigirse con 1 hora de anticipación al servicio de facturación de consulta externa con sus respectivas ordenes médicas (autorización, orden medica) para realizar dicho proceso. • Recuerde que al asignar una cita debe explicar claramente al usuario que necesita tener acceso a un teléfono celular, a una Tablet o computador con internet y un correo electrónico para poder realizar la consulta. • Recuerde al usuario la importancia de estar con su celular o medio electrónico en un lugar apto de buena cobertura



	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA		FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA		VERSIÓN: 10
			CÓDIGO: AAE- CE-C-001
			PAGINA: 22 de 51

		para poder recibir la cita por telemedicina y evitar contratiempos como la perdida de la cita. • Recuerde al usuario tener a mano todos sus paraclínicos. • Recuerde que se debe validar diariamente la contratación con las entidades responsables de pago para la asignación de citas. • Recuerde que, si durante la jornada laboral se presenta un usuario al servicio solicitando cita médica y se encuentra disponible un cupo en la especialidad requerida para esa jornada, el auxiliar del módulo de enfermería del servicio notifica a la enfermera jefe quien es la encargada de autorizar la asignación de la cita y optimizar la oportunidad y el recurso humano contratado, de igual forma si esta situación ocurre luego de las 5 pm y hay cupos disponibles para el día siguiente.
No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Recepción de la solicitud y asignación de cita	Asignación de cita mediante CALL CENTER (medio telefónico o WhatsApp) <u>Agente call center</u> Medio telefónico 1. Reciba la llamada y salude amablemente al usuario. 2. Indique al usuario que debe de tener a la mano los siguientes documentos: a. Documento de identidad. b. Autorización de servicios de su respectiva EAPB (aplica para atención presencial). c. Orden de control. d. Historia clínica e. Si la consulta se solicita por modalidad telemedicina el usuario debe tener el número de autorización de la consulta especializada emitida por la EAPB. 3. De acuerdo a la solicitud del usuario, indague y oferte la modalidad de consulta (presencial y telemedicina) teniendo en cuenta los siguientes parámetros: ✓ características de los usuarios para atención por Telemedicina son: • Usuarios con historia clínica en nuestra institución que requiere control y seguimiento por la especialidad tratante. • Dificultad para el desplazamiento a la IPS.



- Usuarios de confinamiento obligatorio (Mayores de 70 años y con comorbilidades).

Modalidad de atención:

ESPECIALIDAD	MODALIDAD DE CONSULTA	TIPO DE CONSULTA	TIEMPO DE CONSULTA	PROCEDIMIENTO	EDAD PARA ATENDER
ANESTESIOLOGIA	Presencial	Todas	20 min	N/A	Todas Las Edades.
CARDIOLOGIA	Presencial	Todas	20 min	N/A	A Partir De Los 15 Años.
CARDIOLOGIA PEDIATRICA	Presencial	Todas	30 min	N/A	Hasta 15 Años.
CIRUGIA VASCULAR Y PERIFERICA	Presencial	Todas	20 min	N/A	Todas Las Edades.
CIRUGIA BARIATRICA	Presencial	Todas	30 min	N/A	Mayores De 14 Años
CIRUGIA GENERAL	Presencial	Todas	20 min	N/A	Mayores De 14 Años
CIRUGIA DE LA MAMA	Presencial	Primera Vez	30 min	N/A	Todas Las Edades.
	Presencial	Control	20 min		
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACIAL	Presencial	Todas	20 min	N/A	Todas Las Edades.
		Procedimiento	1 hora		
CIRUGIA PEDIATRICA	Presencial	Todas	20 min	N/A	Entre 0 Y 13 Años Cumplidos.
CIRUGIA PLASTICA	Presencial	Todas	20 min	N/A	Todas Las Edades.

		DERMATOLOGIA	Presencial	Primera vez	20 min	N/A	Todas Las Edades.
			Teleconsulta	Control			
			Presencial	Procedimiento	30 min	Los procedimientos son de 30 min en adelante, de acuerdo a la cantidad de lesiones	Todas Las Edades.
		ENDOCRINOLOGIA	Presencial	Primera vez	20 min	N/A	16 Años En Adelante.
			Teleconsulta	Control			
		ENDOCRINOLOGIA PEDIATRICA	Presencial	Primera vez	30 min	N/A	Hasta 15 Años Cumplidos.
			Teleconsulta	Control			
		GASTROENTEROLOGIA	Presencial	Todas	20 min	N/A	18 Años En Adelante.
		GASTROENTEROLOGIA PEDIATRICA	Presencial	Todas	30 min	N/A	Hasta 17 Años Cumplidos.
		GENETICA HUMANA	Presencial	Todas	30 min	N/A	Todas Las Edades.
		GINECOLOGIA	Presencial	Primera Vez	30 min	N/A	Desde Los 14 Años
				Control	20 min		
				Procedimiento	30 min	Biopsias 30 minutos y Colposcopias 30 minutos	Desde Los 14 Años
		INFECTOLOGIA PEDIATRICA	Presencial	Todas	30 min	N/A	Hasta 17 Años Y 11 Meses.

		INMUNOLOGIA	Presencial	Primera vez	20 min	N/A	Todas Las Edades.
			Teleconsulta	Control			
		MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	Presencial	Primera vez	20 min	N/A	Todas Las Edades.
			Teleconsulta	Control			
				Procedimiento	20 min	Realiza aplicación de toxina botulinica Bloqueo mioneural Son de 20 min en adelante de acuerdo a la cantidad de aplicaciones	
		MEDICINA INTERNA	Presencial	Primera Vez	30 min	N/A	Desde Los 15 Años
			Teleconsulta	Control	20 min		
		NEFROLOGIA	Presencial	Primera Vez	30 min	N/A	Desde Los 18 Años
			Teleconsulta	Control	20 min		
		NEFROLOGIA PEDIATRICA	Presencial	Primera Vez	30 min	N/A	Hasta 17 Años Cumplidos.
			Teleconsulta	Control			
		NEUMOLOGIA	Presencial	Primera Vez	20 min	N/A	Mayores De 15 Años
			Teleconsulta	Control			

		NEUMOLOGIA PEDIATRICA	Presencial	Todas	20 min	N/A	Hasta 15 Años.
		NEUROCIRUGIA	Presencial	Todas	20 min	N/A	Todas Las Edades
		NEUROLOGIA	Presencial	Primera Vez	20 min	N/A	16 Años En Adelante
			Teleconsulta	Control	20 min		
			Presencial	Procedimiento	30 min	Los procedimientos son de 30 min en adelante de acuerdo a la cantidad de aplicaciones.	16 Años En Adelante
		NEUROLOGIA PEDIATRICA	Presencial	Primera Vez	30 min	N/A	Antes De 16 Años.
			Teleconsulta	Control			
		NEUROPSICOLOGIA	Presencial	Todas	30 min	Pruebas cognitivas o pruebas de inteligencia es un paquete de 10 sesiones se asignan citas de 30 min (300 min), cada una y de personalidad paquete de 8 sesiones se asignan citas de 30 min (240 min), cada una.	Todas Las Edades.

ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	Presencial	Todas	20 min	N/A	Todas Las Edades.
PEDIATRIA	Presencial	Todas	20 min	N/A	Hasta Los 15 Años
OTORRINO	Presencial	Todas	20 min	N/A	Todas Las Edades.
PSIQUIATRIA	Presencial	Primera Vez	30 min	N/A	Todas Las Edades.
	Teleconsulta	Control	30 min	N/A	Todas Las Edades.
UROLOGIA	Presencial	Todas	20 min	N/A	Todas Las Edades.
TOXICOLOGIA CLINICA	Presencial	Todas	20 min	N/A	Todas Las Edades.
REUMATOLOGIA PEDIATRICA	Presencial	Primera Vez	30 min	N/A	Hasta 18 Años Cumplidos.
	Teleconsulta	Control			
REUMATOLOGIA	Presencial	Primera Vez	30 min	N/A	Mayores De 15 Años
	Teleconsulta	Control	20 min		
	Presencial	Procedimiento	30 min	Biopsia de glándula salival	
JUNTAS MEDICAS QUIRURGICAS	Presencial	Todas	30 min	N/A	Hasta 13 Años Cumplidos

TIEMPO DE CONSULTA PRESENCIAL Y TELEMEDICINA

- Las citas para el servicio de medicina especializada serán asignadas teniendo en cuenta el recurso humano, agenda de turno y el tipo de consulta (Primera vez, control o procedimiento) de acuerdo a cada Especialidad, indicando al usuario los médicos especialistas disponibles y asigne la cita de acuerdo con su preferencia.
- Confirme con el usuario bajo que modalidad desea realizar la consulta, presencial o por telemedicina.

Modalidad Atención presencial:

6. Confirme el nombre completo, edad y teléfono de usuario a quien se le asignara la cita.
7. En caso de que el emisor de la llamada no sea el usuario, confirme el parentesco y regístrelo en la opción de observación del aplicativo Índigo Crystal.
8. En caso de que el paciente no se encuentre registrado en el Índigo Crystal realice la apertura de la historia clínica. Si el paciente se encuentra registrado valide la información.
9. Confirme en número de la autorización y la vigencia de la misma (valide la vigencia de acuerdo a la EAPB) y la remisión para el hospital.
10. Valide que la consulta y procedimiento autorizado corresponda a lo registrado en la orden médica.
11. Identifique si la solicitud es por primera vez o corresponde a cita de control y asigne la cita en el software de acuerdo al especialista solicitado por el usuario, indicándole los médicos especialistas disponibles y asigne la cita de acuerdo a su preferencia.
12. Informe al usuario la fecha, hora y especialidad de la cita, al igual que las recomendaciones para facturar.
13. Solicite al usuario la confirmación de lo anteriormente mencionado.
14. Informe las recomendaciones de bioseguridad, las cuales son:
 - Presentarse una hora antes de la cita para que realice el proceso de facturación.
 - El usuario debe ingresar en lo posible solo, excepto los menores de edad, discapacitados o adultos mayores que lo requieran.
 - El usuario y acompañante debe ingresar con tapabocas, el cual debe ser de uso permanente dentro de las instalaciones
 - Despídase del usuario amablemente.

Modalidad Atención por telemedicina:

15. Confirme el nombre completo, edad, teléfono, correo electrónico del usuario a quien se le asignara la cita.
16. En caso de que el emisor de la llamada no sea el usuario, confirme el parentesco y regístrelo en la opción de observación del aplicativo Índigo Crystal.
17. En caso de que el paciente no se encuentre registrado en el Índigo Crystal realice la apertura de la historia clínica. Si el paciente se encuentra registrado valide la información.
18. Confirme que el usuario tenga el medio tecnológico necesario para la consulta por telemedicina (celular con datos, teléfono fijo, computador, Tablet y correo electrónico para poder acceder a su cita mediante el link creado por el call).
19. Confirme el número de autorización de la consulta especializada emitida por la EAPB y la remisión para el hospital.
20. Valide que la consulta y procedimiento autorizado corresponda a lo registrado en la orden médica.

21. Informe al usuario que la facturación de la cita la realizara el servicio de consulta externa, y en caso de requerir la realización de copagos o cota moderadora, el servicio lo contactara un día antes para indicarle el procedimiento a seguir.
22. Asigne la cita de acuerdo al especialista solicitado por el usuario.
23. Informe al usuario la fecha, hora y con qué especialidad tiene su cita.
24. Solicite al usuario la confirmación de lo anteriormente mencionada.
25. Aplique el consentimiento informado, indique que va a ser grabado y anéxelo como un archivo en la historia clínica del software Indigo Crystal. Este es:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La telemedicina es una modalidad de atención en salud que permite el contacto del paciente con el talento humano en salud para el control de síntomas. En el marco de la pandemia por COVID-19, esta modalidad de servicio se convierte en una alternativa para aplacar la propagación de la enfermedad, tanto en los pacientes como en los trabajadores de la salud. Comprende los potenciales beneficios y los riesgos y complicaciones del procedimiento que recibiría al realizar esta modalidad de consulta, SI o NO

1. Sr _____ Como acudiente de _____ autoriza que se realice la atención mediante tele consulta SI O NO.
2. Sr _____ como usuario autoriza que se realice la atención mediante tele consulta SI O NO.

Autoriza al doctor(a) _____ para la realización de tele consulta para la especialidad _____ en la ESE Hospital Universitario. SI O NO

Autoriza que, su información clínica pueda posteriormente ser evaluada por un profesional de la salud, de la especialidad: _____ SI O NO

Autoriza que el personal participante en todo el proceso de la teleconsulta tratará sus datos personales y/o los del paciente a su cargo, de forma confidencial y segura, incluidos los datos relacionados a su salud y del episodio asistencial que cursa registrados en la historia clínica y los que se colecten en las sesiones de teleconsulta.

_____ SI O NO

26. Despídase del usuario amablemente aplicando el guion de asignación de citas.

Por medio de línea WhatsApp

27. Si la cita médica es solicita por medio del WhatsApp, esta se atenderá cumpliendo el mismo procedimiento realizado por medio telefónico, de acuerdo a medio de comunicación dispuesto, es decir de forma escrita y por medio de imágenes.

28. Si la cita médica es solicitada por medio del WhatsApp, y se requiere por el usuario bajo modalidad de telemedicina, el operador del call center realizara el contacto telefónico y aplicara el procedimiento estipulado previamente.

Asignación de cita de manera presencial (Aplica para pacientes de medicina prepagada, particulares y procedimientos mínimos y con disponibilidad de agenda del mismo día – modalidad presencial).

Auxiliar de Enfermería o Jefe del servicio

29. Salude al usuario amablemente e indique que debe de tener a la mano los siguientes documentos:

- Documento de identidad.
- Autorización de servicios de su respectiva EAPB (original)
- Fotocopia de la orden de control.
- Fotocopia historia clínica

30. Confirme el nombre completo, edad y teléfono de usuario a quien se le asignara la cita.

31. En caso de que el solicitante de la cita no sea el usuario, confirme el parentesco y regístrelo en la opción de observación del aplicativo Índigo Crystal.

32. En caso de que el paciente no se encuentre registrado en el Índigo Crystal realice la apertura de la historia clínica. Si el paciente se encuentra registrado valide la información.

33. Confirme en número de la autorización (original) y la vigencia de la misma (valide la vigencia de acuerdo a la EAPB) y la remisión para el hospital.

34. Valide que la consulta y procedimiento autorizado corresponda a lo registrado en la orden médica.

35. Identifique si la solicitud es por primera vez o corresponde a cita de control y asigne la cita en el software de acuerdo al especialista solicitado por el usuario.

36. Informe al usuario la fecha, hora y especialidad de la cita, al igual que las recomendaciones para facturar.

37. Solicite al usuario la confirmación de lo anteriormente mencionado.

38. Informe las recomendaciones de bioseguridad, las cuales son:

- Presentarse una hora antes de la cita para que realice el proceso de facturación.
- El usuario debe ingresar en lo posible solo, excepto los menores de edad, discapacitados o adultos mayores que lo requieran.
- El usuario y acompañante debe ingresar con tapabocas, el cual debe ser de uso permanente dentro de las instalaciones.

39. Despídase del usuario amablemente.

Nota: Los usuarios de medicina prepagada, particulares y en general (aplica en casos donde se presente disponibilidad de agenda del mismo día) y que requieran atención por modalidad de telemedicina, la Auxiliar o Jefe del servicio de Consulta Externa, realizara la intermediación con el call center para asignación de cita por telemedicina de acuerdo al procedimiento establecido.

Asignación de cita mediante correo electrónico:

A través de correo electrónico: (aplica para las EAPB, aseguradoras, régimen especial, inpec, notificaciones judiciales y usuarios que requieran procedimientos mínimos de dermatología).

EAPB - Correo electrónico: apoyo.cexterna@huhmp.gov.co

Jefe de Enfermería del servicio de Consulta Externa

40. Recepcione el correo electrónico el cual debe contemplar lo siguiente:

- Consolidados de datos de los usuarios que requieren la valoración especializada.
- Autorización del servicio por cada usuario.
- Números de contacto del usuario.

41. Valide la información, si encuentra inconsistencia solicite la corrección de las mismas.

42. Remita correo electrónico al Call Center solicitando la asignación y confirmación de las citas.

43. Recepcione listado de asignación de citas por parte de call center. Si encuentra inconsistencias solicite la gestión de las mismas.

44. Remita listado a la EAPB, aseguradoras, régimen especial, inpec, notificaciones judiciales.

Auxiliar de Enfermería Servicio de Consulta Externa

USUARIOS QUE REQUIERAN PROCEDIMIENTOS MÍNIMOS DE DERMATOLOGÍA WhatsApp

45. Recepcione el mensaje el cual debe contemplar lo siguiente:

- Autorización de servicios de su respectiva EAPB.

- Fotocopia de la orden de control.
- Fotocopia historia clínica
- Números de contacto del usuario.

46. Confirme en número de la autorización y la vigencia de la misma (valide la vigencia de acuerdo a la EAPB) y la remisión para el hospital.
47. Valide que el procedimiento autorizado corresponda a lo registrado en la orden médica.
48. Si el procedimiento es para crioterapia, confirme si hay el número de usuarios necesarios para realizar la jornada. En caso de no existir los usuarios necesarios, registre la solicitud en la lista de espera.
49. Para los otros procedimientos de acuerdo a la disponibilidad de agenda, realice la asignación de la cita en el software indigo crystal, confirmando telefónicamente con el usuario la fecha y hora. En caso de que el usuario no pueda asistir de acuerdo a la disponibilidad de agenda, registre la solicitud en la lista de espera.
50. Informe las recomendaciones de bioseguridad, las cuales son:

- Presentarse una hora antes de la cita para que realice el proceso de facturación.
- El usuario debe ingresar en lo posible solo, excepto los menores de edad, discapacitados o adultos mayores que lo requieran.
- El usuario y acompañante debe ingresar con tapabocas, el cual debe ser de uso permanente dentro de las instalaciones.

51. Despídase del usuario amablemente.

Asignación de citas post operatorios

Auxiliar de Enfermería Servicio de Consulta Externa

52. Realice las rondas por los servicios asistenciales de la institución y recoja las órdenes asegurándose de la firma del libro de recepción de órdenes de citas por parte de cada jefe del servicio.
53. Relacione las solicitudes de cita en el **formato solicitud de citas post operatorios** y remítalo por medio de correo electrónico al call center para su gestión.
54. Realice el seguimiento a la asignación a través de la relación de citas asignadas por el call center.

Asignación de citas Unidad de Cancerología, Cirugía Cardiovascular, Electrofisiología, Trasplante y Radiología Intervencionista

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA		FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA		VERSIÓN: 10
			CÓDIGO: AAE- CE-C-001
			PAGINA: 33 de 51

		55. La Asignación de citas y atención por la unidad de Cancerología se realiza de acuerdo al proceso “AUE-UC-C-001 Atención por el servicio de Cancerología”. 56. Para consulta de Cirugía Cardiovascular y Electrofisiología, llamar a la línea telefónica fija 8714423 o al celular 3125450026. 57. Para consulta de trasplante, llamar a la línea telefónica 8715907 ext. 2212, 2242, a la línea celular o envíe un mensaje al correo unidad.trasplantes@huhmp.gov.co 58. Para consulta de radiología intervencionista solicitar a la línea WhatsApp 3167424391 Nota: La asignación de citas de manera telefónica o WhatsApp de las especialidades anteriormente mencionadas, se realizará de acuerdo al procedimiento establecido para asignación de cita mediante CALL CENTER, el cual esta descrito en el presente documento.
2.	Confirmación de cita o cancelación	CONFIRMACION DE CITA Agente call center o Auxiliar de Enfermería 1. Realice la llamada y salude amablemente al usuario de acuerdo al protocolo definido en la institución y en los tiempos aprobados de confirmación de la cita (tres días antes y un día antes). 2. En caso de que el usuario no conteste la llamada, confirme parentesco y regístrelo en la opción de observación. 3. Confirme la fecha, hora y especialidad de la cita, al igual que las recomendaciones (estar 1 hora antes con tapabocas y un acompañante si lo requiere; además indague acerca de sintomatología respiratoria) para poder recibir la consulta y facturar. 4. Recuerde al usuario que disponga del medio correspondiente para la recepción de la cita de acuerdo con la modalidad de telemedicina (teléfono celular, Tablet o computador con internet) y correo electrónico para poder acceder a su cita mediante el link creado por el call y/o finalmente envío de evolución y ordenes médicas. 5. Posterior a la confirmación de la cita realizara 3 días antes, consolide un día antes el listado de paciente programados bajo modalidad de telemedicina y repórtelos al Analista de cuentas para la facturación de la consulta. 6. Tenga presente que el proceso de facturación en la modalidad de telemedicina, se realizará internamente y en caso de requerir realizar copago o pagos de cuota moderadora, se debe de informar el valor a pagar y que existen los siguientes medios: <u>TRANSACCIONES</u> Banco de Occidente CUENTA CORRIENTE No. 380-896829.



A NOMBRE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE NEIVA
NIT: 891180268

BALOTO (acepta pagos hasta \$1.000.000)

Código del Convenio = 959595 – 12462

A NOMBRE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE NEIVA

El pago debe ser con referencia de identificación (TI, CC, o NIT) del usuario

EFFECTY (acepta pagos hasta \$3.000.000)

Código del Convenio = 12462

A NOMBRE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE NEIVA

El pago debe ser con referencia de identificación (TI, CC, o NIT) del USUARIO

y enviar imagen del pago a:

Línea WHATSAPP institucional

CORREOS: ambulatorias@huhmp.gov.co

facturacion.cexterna07@huhmp.gov.co

7. Si la consulta es por telemedicina, indague al usuario si requiere presentar al especialista reportes de exámenes de laboratorio o diagnóstico y coordine la recepción de los mismos por medio de correo electrónico o whatsapp.
8. Despídase del usuario amablemente.
9. Para la modalidad de telemedicina, descargue la imagen del pago realizado por el usuario, imprímala y entréguela al facturador del servicio para que realice el respectivo procedimiento **ver** GF – FAC – P – 001 – 003.
10. Confirme con el usuario la facturación del servicio realizada.

CANCELACION DE CITA

Agente call center o Auxiliar de Enfermería

11. Reciba la llamada y salude amablemente al usuario.
12. En caso de que el usuario no realice la llamada, confirme el parentesco y regístrelo en la opción de observación del aplicativo Indigo Crystal.
13. Pregúntele amablemente al usuario el motivo cancelación de la cita y regístrelo en el aplicativo Indigo Crystal.
14. En caso de que el usuario requiera reprogramar la cita, realice la asignación de acuerdo con la disponibilidad que haya.
15. Despídase del usuario amablemente.

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA	VERSIÓN: 10
		CÓDIGO: AAE- CE-C-001
		PAGINA: 35 de 51

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
CÓDIGO	GF-FAC-P-001-003	
NOMBRE	Liquidación de facturación servicios ambulatorios y consulta externa.	
RESPONSABLE OPERACIONAL	Analista de cuentas – Auditor de cuentas medicas - Coordinador del Servicio.	
OBJETIVO	Facturar de manera eficiente y eficaz, los servicios Ambulatorios y de Consulta Externa desde el punto de vista legal y contractual, generando una factura que cumpla con todos los requisitos legales y contractuales para que sea radicada oportunamente en los tiempos establecidos, en las diferentes entidades responsables de pago.	
RECURSOS NECESARIOS	Infraestructura física (ventanilla de atención y/o puesto, cubículo u oficina), puntos y red de datos, Computador, impresora, Software institucional, acceso a bases de datos, teléfono.	
REGISTROS GENERADOS	Factura, Documentos soporte de la factura.	
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• Verifique los documentos requeridos para la prestación del servicio en consulta externa, de acuerdo, a lo establecido en el procedimiento de asignación de citas ya sea presencial o por TELEMEDICINA. • Verifique la identificación que presenta el paciente para evitar suplantaciones y/o documentos falsos. O en casos que no presente ningún documento. • Verifique si aplica pago de cuota moderada o copago por parte del usuario. • Tenga presente que el proceso de gestión de facturación interrelaciona con áreas asistenciales y administrativas del hospital, actividades de estas áreas que deben ser cumplidas por sus responsables de conformidad al manual de procesos y procedimientos de estas áreas, lo anterior con el fin de garantizar una factura con calidad y que cumpla con todos los requisitos normativos legales y contractuales, actividades fundamentales para poder cumplir el objeto del proceso de gestión de facturación. • Tenga en cuenta que el servicio de telemedicina será ofrecido a las EAPB, que acepten emitir las autorizaciones válidas para facturar vía correo electrónico.	
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Recibir el usuario, dar bienvenida y solicitar documentación	1. Salude amablemente y solicite al acompañante y/o al usuario la documentación requerida para la liquidación del servicio. 2. La documentación a solicitar es la siguiente: • Documento de identidad original (RC, TI, CC, CE, registro de Nacido Vivo).



	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA	VERSIÓN: 10
		CÓDIGO: AAE- CE-C-001
		PAGINA: 36 de 51

		• Autorización del servicio a liquidar. • Orden médica. • Historia clínica y/o epicrisis. Nota: Toda solicitud de servicios ambulatorios y/o consulta externa, requiere de la autorización vigente.
2	Si el usuario NO está creado en el aplicativo institucional.	3. Cree el usuario: Registre en el aplicativo institucional toda la información que aplique que exige el registro de paciente. (Nombres, apellidos, documento de identificación, sexo, fecha de nacimiento, ocupación, dirección de residencia, teléfono, etc).
3	Si el usuario está creado en el aplicativo institucional.	4. Si está creado: Proceda a revisar y/o a actualizar los datos que apliquen del paciente en el registro paciente del aplicativo institucional.
4	Cargar y liquidar servicio en el aplicativo institucional.	5. Ingrese al aplicativo, opción facturación ley 100, orden de servicio, registre el No. de ingreso del usuario y con base a la orden medica cargue el servicio solicitado.
5	Si el usuario SI cancela copago.	6. Entregue al usuario copia de la factura con firma del facturador y sello de pago y oriéntelo a la caja para la realización del respectivo pago. Nota: La actividad de verificación del pago la realizara el auxiliar de enfermería del servicio.
6	Si el usuario NO cancela copago.	7. Entregue al usuario copia de la factura firmada por el facturador y con sello de no pago y copia de la orden medica del servicio a prestar. 8. Oriente al usuario a sala de espera de consulta externa.
7	Confirmar reporte del servicio facturado.	9. La confirmación del servicio se realiza de la siguiente forma: SERVICIO AMBULATORIO: • Laboratorios: Ingrese al aplicativo LABCORE, digita número de documento y verifica si el servicio se prestó.



	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA	VERSIÓN: 10
		CÓDIGO: AAE- CE-C-001
		PAGINA: 37 de 51

		• Imagenología: Ingresa al aplicativo CARESTREAM, digita número de documento y verifica si el servicio se prestó. • Patologías: Ingresar a la carpeta compartida “patologías” la cual se encuentra en el escritorio del equipo de cómputo y verifica si el servicio se prestó. • Servicios de Neurofisiología: Dirigirse al servicio de Neurofisiología, solicitar el soporte del servicio prestado y sacar fotocopia. Nota: Si el servicio no fue prestado, se procede a la anulación de la factura. CONSULTA EXTERNA: Ingrese al software institucional, y verifique en la historia clínica del usuario el servicio prestado.
8	Verificar soportes VS factura y entregar al auditor de cuentas.	10. Imprimir los soportes los cuales se anexan la factura, verificando el usuario y que el servicio prestado corresponda a lo facturado. 11. Proceda a entregar la factura con sus debidos soportes al auditor de cuentas del servicio, para su respectiva revisión y aprobación.

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	GF-T-P-002-004
NOMBRE	Recaudo monetario por caja
RESPONSABLE OPERACIONAL	Auxiliar Administrativo de caja
OBJETIVO	Realizar el recaudo de dinero que ingresan por medio de la caja de urgencias y consulta externa producto de los servicios médicos y hospitalarios prestados u otros conceptos.
RECURSOS NECESARIOS	Físicos: Caja registradora, calculadora, caja fuerte y demás implementos de oficina. Tecnológicos: Equipo de Cómputo, datafono. Humanos: Auxiliar administrativo de caja
REGISTROS GENERADOS	Recibo de caja, Boucher, cheques, informe diario de caja.



	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA		FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA		VERSIÓN: 10
			CÓDIGO: AAE- CE-C-001
			PAGINA: 38 de 51

ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS		- Tenga en cuenta que los recaudos en efectivo, tarjetas de crédito y cheques son las únicas formas de pago autorizadas para la recepción en cajas (consulta externa y urgencias). - En caso que exista faltante de talonarios de recibos de caja, previamente con una antelación de tres (3) días, se debe elaborar el requerimiento, indicando la cantidad a utilizar. - Recuerde que el auxiliar administrativo de Tesorería debe registrar en un libro radicador el número de talonarios entregados. - Tenga en cuenta que <u>antes de elaborar el recibo de caja</u>, el Auxiliar de Caja, debe cerciorarse con qué forma de pago (efectivo o tarjeta) lo va a realizar el usuario. - Tenga en cuenta que, en caso de presentarse alguna inconsistencia en el cierre de caja, realizar la reversión del recibo con comprobante de egreso.
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Recibir al usuario	1. Reciba al cliente y de la bienvenida (siguiendo los lineamientos del manual de atención al ciudadano y decálogo del trato humanizado).
2	Identificar tipo de ingreso	2. Identifique el tipo de Ingreso que corresponde por el pago a recibir, los cuales pueden por prestación de servicios médicos hospitalarios, expedición de constancias, carnet, reintegro de avances, arrendamientos, servicios públicos, concesiones, esterilización, abono, cancelación de pagarés, entre otros. 3. Pregunte al cliente la forma de pago. 4. Reciba la factura y el pago (dinero en efectivo, tarjeta débito o crédito y/o cheque). 5. Si el pago es en efectivo, verifique las condiciones y validez del mismo y acéptelo. 6. Si el pago es en tarjeta de crédito, además de la tarjeta solicite la cédula de ciudadanía del titular, pregunte el número de cuotas a diferir y diríjase al datafono para realizar la transacción. 7. Si el pago es en tarjeta débito, reciba la tarjeta y diríjase al datafono para realizar la transacción. 8. Si el pago es en cheque, recepcione el cheque y verifique que lleve el visto bueno del Subgerente Financiero
3	Elabore recibo de caja	9. Elabore un recibo de caja indicando lo siguiente: fecha, nombre del usuario y número de identificación, valor en números y letras, código del servicio solicitado, descripción del pago, código del cajero, si es cheque nombre del banco. 10. Firme el recibo de caja, coloque el sello y entregue al cliente. (original: paciente o usuario) 11. Elabore el informe diario de caja una vez finalice su turno, adjuntando los soportes y los pagos en efectivo. 12. Reporte los boletines de ingresos diarios al profesional universitario de tesorería con motivo del cierre de caja adjuntando los soportes, los pagos en efectivo y demás conceptos.



	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA	VERSIÓN: 10
		CÓDIGO: AAE- CE-C-001
		PAGINA: 39 de 51

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	AAE-CE-P-001-003
NOMBRE	Atención Especializada
RESPONSABLE OPERACIONAL	Equipo de salud interdisciplinario de Consulta Externa
OBJETIVO	Valorar el estado de salud del usuario, emitir un diagnóstico y determinar el Tratamiento a seguir.
RECURSOS NECESARIOS	Recursos Físicos: Documentación pertinente, infraestructura necesaria para la atención por consulta externa especializada con cumplimiento de las condiciones de habilitación Recursos Humanos: Médico Especialista, Enfermera y Auxiliar de Enfermería del servicio de Consulta Externa. Recursos Tecnológicos: Equipo de cómputo con acceso a la red, Software institucionales, teléfono, scanner, servicio de VPN o red privada virtual (Sonic Wall), mesa de ayuda con soporte técnico y supervisión de los canales de información y licencias de office 365, sistemas de telemedicina (Microsoft Teams) y datafono.
REGISTROS GENERADOS	RIPS de las consultas asignadas, evolución médica, ordenes médicas,
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• Recuerde que al momento de la validación de la consulta se debe verificar que la factura y el recibo de pago corresponda al usuario y especialidad según cita asignada (presencial) y en caso de la consulta por telemedicina se debe verificar que el proceso de facturación y tesorería se halla realizado. • Tenga en cuenta validar el sello de Facturación el cual indica si el usuario cancela o no cancela el valor de la factura. • Recuerde que debe verificar que la facturación de la atención por telemedicina, se realice con anterioridad para garantizar la continuidad de la atención. • No olvide aplicar los controles establecidos por el servicio para garantizar las medidas de bioseguridad de los usuarios y personal asistencial. • Recuerde que durante la atención al paciente debe adherirse a los guías de práctica clínica, modelo de atención, procesos, procedimientos, instructivos y protocolos según aplique. • Recuerde que por seguridad y humanización de los servicios se debe llamar al usuario por su nombre y apellidos completos. • No olvide que por su seguridad en el manejo de la información, no suministre su clave del software



	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA		FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA		VERSIÓN: 10
			CÓDIGO: AAE- CE-C-001
			PAGINA: 40 de 51

		institucional a otros profesionales y/o Personal en formación, la evolución y registro es responsabilidad del profesional de la salud del que firma. • Recuerde validar el paquete de órdenes médicas, el cual debe estar completo. • Recuerde que debe explicar y propender por el entendimiento del usuario respecto a los trámites asistenciales y administrativos. • Tenga en cuenta que, si el usuario requiere ser hospitalizado, debe ser trasladarlo a la institución en ambulancia. • Recuerde dar cumplimiento a las medidas de bioseguridad (uso permanente de tapabocas).
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Validación y orientación del usuario	Modalidad presencial. <u>Guarda de seguridad</u> 1. Salude de forma amable y cordial al usuario y/o acompañante aplicando el protocolo de Bienvenida Institucional y Manual de Atención al ciudadano- atención presencial. 2. Oriente al usuario para que realice el correcto lavado de manos. 3. Si aplica, informe al usuario como medida preventiva, que debe ingresar en lo posible sin acompañante, con excepción de los menores de edad, discapacidad y adultos mayores que lo requieran. 4. Verifique y garantice que el usuario ingrese con su tapabocas. <u>Auxiliar de Enfermería de Orientación</u> 5. Salude de forma amable y cordial al usuario y/o acompañante aplicando el protocolo de Bienvenida Institucional y Manual de Atención al ciudadano- atención presencial. 6. Oriente al usuario para que realice el correcto lavado de manos. 7. Confirme con el usuario la hora de la consulta asignada, la cual debe ser con el tiempo informado para poder realizar el proceso de facturación, si ya está pasado el tiempo, se indica que debe solicitar su cita nuevamente. 8. Si aplica, dirija al usuario o acompañante a la sala de espera de facturación para que realice el proceso. 9. Si el usuario es un adulto mayor y está acompañado, ubíquelo al usuario en la sala de espera conservando la distancia. 10. Posterior al proceso de facturación, indique al usuario el consultorio donde va a ser atendido, verificando



la asignación de los especialistas vs consultorio que se registra en el tablero.

11. Dirija al usuario al salir de la consulta al módulo de enfermería para que reclame el paquete de historia clínica.
12. Reciba a los usuarios que ingresan al servicio requiriendo algún tipo de información, oriente, indique o notifique de acuerdo a la solicitud.

Auxiliar de Enfermería de Consulta

13. Verifique que el consultorio cumpla con los requerimientos para la atención de los usuarios de la especialidad asignado (pesas bebe o bascula, infantometro o tallímetro, tensiómetro y fonendoscopio adulto o pediátrico, equipos de órganos con espéculos limpios, equipos de retiro de puntos, material de curación, entre otros) o de lo contrario dote el consultorio de acuerdo a la necesidad de la atención.
14. Salude de forma amable y cordial al usuario y/o acompañante aplicando el protocolo de Bienvenida Institucional y Manual de Atención al ciudadano- atención presencial.
15. Confirme si tiene asignada cita o procedimiento médico, solicite la factura y recibo de pago y valide que el nombre de estos documentos corresponda al usuario quien tiene asignada la cita o el procedimiento y que la factura tenga el respectivo sello de cancelación y el valor del pago (si aplica) el cual debe ser el mismo del recibo emitido por caja.
16. Entregue la factura al médico especialista, para su posterior llamado.
17. Si aplica, si el usuario tiene agendada una cita para procedimiento (dermatología, ginecología, fisioterapia, neurología o maxilofacial) instruya al usuario sobre su procedimiento a realizar (utilice instructivos del usuario y/o familia para el procedimiento indicado)
18. Informe al usuario que esté atento al llamado del médico.
19. Si aplica, Organice el consultorio, instrumental y material requerido para el procedimiento a realizar.
20. Aplique las guías de práctica clínica, modelo de atención, procesos, procedimientos, instructivos y protocolos de la institución según el caso.
21. Antes de iniciar cada consulta o procedimiento, organice y verifique la limpieza de los elementos del consultorio.

Modalidad telemedicina

Auxiliar de Enfermería de Consulta

22. Suministre el teléfono celular al médico especialista e informe los horarios de las consultas por telemedicina.
23. Confirmar con facturación y caja si ya se realizó dicho proceso para dar inicio a la atención.

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA	VERSIÓN: 10
		CÓDIGO: AAE- CE-C-001
		PAGINA: 42 de 51

		24. Registre en el RIPS de telemedicina los números de contacto del usuario para que el especialista realice la llamada y haga la atención médica. 25. Suministre al especialista de manera física los reportes de laboratorio o diagnóstico del usuario, si aplica.
2	Realizar entrevista, procedimiento y/o examen físico al usuario.	Modalidad presencial. <u>Médico Especialista</u> 1. Realice el lavado de manos de acuerdo al protocolo establecido. 2. Salude al usuario, aplique protocolo de bienvenida institucional, preséntese y demuestre su intención de servicio. 3. Por seguridad y humanización llame al usuario por sus nombres y apellidos completos. 4. Invítele a sentarse, pregúntele cuál es el motivo de la consulta y registre en la historia clínica. 5. Si aplica, si el usuario tiene asignada una cita para un procedimiento, (dermatología, ginecología, fisioterapia, neurología o maxilofacial) proceda a explicarlo y diligenciar el consentimiento informado para ello. 6. Brinde atención oportuna, amable y segura al usuario, a través de la valoración o procedimiento médico especializado en el servicio de consulta externa con el fin de definir tratamientos, conductas o dar alternativas a las necesidades patológicas presentadas. 7. Aplique las guías de práctica clínica, modelo de atención, procesos, procedimientos, instructivos y protocolos de la institución según el caso. 8. Si aplica, posterior al procedimiento informe al usuario la conducta o el proceso a seguir con las muestras tomadas. 9. Posterior a comentar e interpretar la enfermedad actual, reportes de laboratorio o diagnóstico y antecedentes de importancia, indíquele al usuario que pase a la camilla para examinarlo completamente y registre en la historia clínica los hallazgos encontrados. 10. Infórmele al usuario y/o a su acompañante en forma respetuosa y en términos sencillos sobre el estado de salud y el tratamiento a seguir. 11. En caso de que el plan de manejo requiera de la realización de algún procedimiento, explíquelo al usuario cual será el procedimiento, para qué se lo van a realizar, en que consiste, si le va a doler o no, si le generará alguna molestia o cualquier otra información relevante para él y solicite su aprobación 12. En caso de que el procedimiento médico o quirúrgico requiera de la autorización del usuario, una vez le haya informado lo establecido en el punto anterior, diligencie el formato y proceda con la obtención del consentimiento informado, es decir le indique al usuario que debe firmar el formato establecido. En caso de que él o su familia manifiesten dudas acláreselas. 13. Informe sobre todos los aspectos concernientes a su atención como: resultados de exámenes, procedimientos, tratamientos médicos, evolución, pronóstico y riesgos.



14. Motive al paciente y su familia sobre autocuidado.
15. Verifique la comprensión de lo explicado solicitando al usuario y/o acompañante que manifiesten con sus palabras lo que entendieron.
16. Si el paciente debe ser hospitalizado explique las razones por las cuales lo requiere:
 - Hospitalización para la realización de un procedimiento quirúrgico o no quirúrgico
 - Administración de un medicamento
 - Manejo de su patología.
17. Teniendo en cuenta los hallazgos y la conducta a seguir, diligencie en la historia clínica o formatos establecidos (software institucional) las órdenes de apoyo diagnóstico y/o complementación terapéutica, interconsulta, formatos Mipres, procedimiento quirúrgico, incapacidad, formula médica, cita de control, evolución, entre otros, según cada caso.
18. Si la condición del usuario amerita atención por urgencias u hospitalización, realice la orden de traslado a urgencias, genere la evolución medica e informe a la auxiliar de enfermería encargada del consultorio y/o jefe del servicio para que inicien la gestión con la jefe de asignación de camas o servicios de urgencias y referencia y contrareferencias del hospital para el traslado en ambulancia del usuario directamente a hospitalización o urgencias de la institución.
19. Expidat la documentación necesaria para la hospitalización (historia clínica, órdenes médicas completas).
20. Informe a la auxiliar del consultorio y/o Enfermera Jefe, quien se encargará de identificar el riesgo del paciente (manilla de identificación), y hacer el trámite administrativo respectivo para la hospitalización. (Llamar a la unidad de referencia para prestación de servicio de ambulancia para traslado de paciente).
21. Despidase del usuario amablemente.
22. Indique a la auxiliar encargada del consultorio que verifique mipres, fichas, consentimientos o demás formatos que requieran ser impresos y firmados por el especialista.
23. Indique a la auxiliar encargada del consultorio que haga entrega de las órdenes médicas y realice la orientación pos consulta.

. Modalidad telemedicina

24. Realice la llamada al usuario por medio telefónico o video llamada por Microsoft teams.
25. Por seguridad y humanización llame al usuario por sus nombres y apellidos completos.
26. Salude al usuario, aplique protocolo de bienvenida institucional, preséntese y demuestre su intención de servicio.
27. Proceda a verificar datos del paciente y aceptación por medio del consentimiento verbal de telemedicina para dar inicio a la consulta.

CONSENTIMIENTO INFORMADO - TELECONSULTA

"Se hace registro en la historia clínica por imposibilidad de dejar registro en físico y firmado por el usuario o su acudiente"

"la atención por teleconsulta" está indicada en el usuario, considerando que el estado actual y la condición de salud no son una urgencia y permiten que sea consultado por medio virtual para continuar el tratamiento, sin interrumpir los medicamentos y garantizar la atención médica, esta consiste en contactarlo para conocer información del estado del usuario y dejar un documento escrito del problema de salud y formular los medicamentos, estos datos son directamente registrados en la historia clínica, son confidenciales y serán entregados vía correo electrónico indicado por el usuario o acudiente, además se informará la posibilidad de fallas tecnológicas que se han considerado, pero que se pueden manejar.

28. Pregúntele cuál es el motivo de la consulta y regístrelo en la historia clínica.
29. Brinde atención oportuna, amable y segura al usuario, con el fin de dar alternativas a las necesidades patológicas presentadas.
30. Aplique las guías de práctica clínica, modelo de atención, procesos, procedimientos, instructivos y protocolos de la institución según el caso.
31. Posterior a comentar e interpretar la enfermedad actual, reportes de laboratorio o diagnóstico y antecedentes de importancia, registre en la historia clínica los hallazgos encontrados.
32. Infórmele al usuario y/o acompañante en forma respetuosa y en términos sencillos sobre el estado de salud y el tratamiento a seguir.
33. En caso de que el plan de manejo requiera de la realización de algún procedimiento, explíquelo al usuario cual será el procedimiento, para qué se lo van a realizar, en que consiste, si le va a doler o no, si le generará alguna molestia o cualquier otra información relevante para él y solicite su aprobación.
34. En caso de que el procedimiento médico o quirúrgico requiera de la autorización del usuario, una vez le haya informado lo establecido en el punto anterior, diligencie el formato e indique al usuario que este formato se enviará enviara, junto con la evolución y las ordenes médicas para su posterior firma. En caso de que él o su familia manifiesten dudas acláreselas.
35. Infórmele sobre todos los aspectos concernientes a su atención como: resultados de exámenes, procedimientos, tratamientos médicos, evolución, pronóstico y riesgos.
36. Verifique la comprensión de lo explicado solicitando al usuario y/o acompañante que manifiesten con sus palabras lo que entendieron.
37. Teniendo en cuenta los hallazgos y la conducta a seguir, diligencie en la historia clínica o formatos establecidos (software institucional) las órdenes de apoyo diagnóstico y/o complementación terapéutica, interconsulta, formatos Mipres, procedimiento quirúrgico, incapacidad, formula médica, cita de control, evolución, entre otros, según cada caso.
38. Terminada la consulta, informe al usuario que sus respectivas órdenes médicas y demás documentos

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA		FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA		VERSIÓN: 10
			CÓDIGO: AAE- CE-C-001
			PAGINA: 45 de 51

		serán enviadas al correo electrónico que fue suministrado. 39. Si la condición del usuario amerita atención por urgencias u hospitalización, regístrelo en la historia clínica e informe que debe presentarse inmediatamente al servicio de urgencias, informando que su atención fue por telemedicina. 40. Despídase del usuario amablemente. 41. Indique a la auxiliar encargada del consultorio que verifique mipres, fichas, consentimientos o demás formatos que requieran ser impresos y firmados por el especialista para que junto con la evolución y ordenes médicas sean enviadas por correo electrónico al usuario.
	Validación de las ordenes médicas y Orientación según tratamiento instaurado	<u>Auxiliar de Enfermería de Consulta</u> 1. Si aplica, rotule las muestras de patología con nombre completo del usuario, No identificación, procedimiento fecha y hora de la toma, verifique que el estudio este bien facturado de acuerdo a la orden médica y proceda a registrar en el libro de patología (fecha, nombre completo del usuario, identificación, tipo de muestra, cantidad), posteriormente realice el traslado de la muestra al servicio de patología de acuerdo a los protocolos establecidos en la institución; si por el contrario la orden del estudio no está autorizado para la institución haga entrega al usuario y/o familiar e indique el proceso a seguir. 2. Verifica que la atención (hoja de evolución, órdenes médicas, incapacidades, formatos MIPRES, consentimiento y ayudas diagnósticas, entre otras) estén completamente registradas en el sistema Índigo Crystal. 3. Recolecte las órdenes médicas impresas por el médico especialista. 4. Valide que el paquete este completo, teniendo como fuente de información la hoja de evolución, órdenes médicas que pueden ser formulas, incapacidades, formatos MIPRES, consentimiento y ayudas diagnósticas. 5. Si encuentra alguna inconsistencia, informe al especialista y gestione su corrección. 6. Si aplica, deje en orden y limpio los equipos y elementos del consultorio, realice desinfección del instrumental quirúrgico utilizado, deseche insumos y/o residuos de medicamentos de acuerdo con el protocolo de segregación institucional. 7. Si aplica, seque, empaque y rotule el instrumental quirúrgico utilizado en el procedimiento, luego registre en el libro de material de esterilización para posteriormente trasladarlo al servicio de esterilización para el debido proceso y solicite material de curación para reponer el utilizado y el instrumental que ya se encuentre esterilizado y este registrado en el libro del servicio. 8. Entregue documentos físicos e informe al Auxiliar de Enfermería – Telemedicina, que ya se pueden enviar las evoluciones, órdenes médicas, entre otras, por correo electrónico a los pacientes que fueron atendidos por TELEMEDICINA.



Modalidad presencial

Auxiliar de Enfermería Modulo

9. Explique al usuario detalladamente las órdenes médicas, enfatizando en el proceso administrativo y asistencial.
10. Aclare las dudas según necesidad.
11. Refuerce el conocimiento de derechos y deberes ante el usuario.
12. Si aplica, si el usuario le fue ordenado un procedimiento (dermatología, ginecología, fisiatría, neurología o maxilofacial) que se realiza en la institución, instruya al usuario sobre su procedimiento a realizar (utilice instructivos del usuario y/o familia para el procedimiento indicado)
13. Despídase del usuario amablemente.

Si el usuario requiere atención por el Servicio de Urgencias:

14. Realice identificación y del riesgo de caída del usuario, aplicando la escala de Downton.
15. Solicita al servicio de Referencia y Contrarreferencia disponibilidad de ambulancia para el traslado del usuario al servicio correspondiente.
16. Presente al usuario con sus respectivas condiciones al APH quien realizara el acompañamiento del usuario en lo referente a la admisión a fin de que sea atendido directamente en urgencias.

Si el usuario requiere hospitalización:

17. Valide la solicitud de traslado al servicio de Hospitalización correspondiente.
18. Recolecte las órdenes médicas impresas por el médico especialista.
19. Valide que el paquete este completo (evolución, órdenes médicas y demás documentos según necesidad).
20. Si encuentra alguna inconsistencia, informe al auxiliar de enfermería de consulta para que gestione ante el especialista la corrección.
21. Llame al jefe de asignación de camas para disponibilidad de camas en el servicio de hospitalización, en caso de no haber disponibilidad, deberá ser ingresado por el servicio de urgencias.
22. Solicita al servicio de Referencia y Contrarreferencia disponibilidad de ambulancia para el traslado del usuario al servicio correspondiente.
23. Presente al usuario con sus respectivas condiciones al APH de la ambulancia para su traslado al servicio correspondiente, gestión de ingreso y autorización de hospitalización ante el Auxiliar Administrativo.

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA	VERSIÓN: 10
		CÓDIGO: AAE- CE-C-001
		PAGINA: 47 de 51

	Modalidad telemedicina <u>Auxiliar de Enfermería – Telemedicina</u> 24. De acuerdo al listado de usuarios asignados para consulta en la modalidad de telemedicina el día siguiente, valide la atención y envíe al correo electrónico correspondiente las ordenes médicas y demás documentos, junto con las indicaciones y/o recomendaciones para la próxima consulta, adjunte un derecho y un deber de los usuarios. 25. Al día siguiente comuníquese con el usuario, confirme la recepción de las órdenes médicas y demás documentos, así como ingreso de usuario por urgencias si aplica (en caso de hospitalización). 26. Despídase del usuario amablemente Nota: Entre las actividades de esta auxiliar también se debe tener en cuenta lo siguiente: 1. Verifique el cumplimiento de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa especializada, con el fin de realizar los cambios de estado (asignado a cumplido o incumplido) en el sistema. 2. Posterior a las atenciones por cualquiera de las modalidades, y a la validación de los formatos MIPRES que requiere junta, se realiza seguimiento de las firmas correspondientes para finalmente informar al usuario que se acerque a recogerlos. 3. Adjuntar en cada historia clínica sistematizada de los usuarios, evoluciones medicas de contingencia, conceptos médicos y consentimientos informados de los diferentes procedimientos que se realizan en el servicio. 4. Posterior a la verificación del cumplimiento de las atenciones, debe convertir la evolución de la atención en archivos pdf para que los primeros diez (10) días de cada mes sea enviada esta información a cada EPS, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.
--	--



	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA	VERSIÓN: 10
		CÓDIGO: AAE- CE-C-001
		PAGINA: 48 de 51

9. INDICADORES DE GESTIÓN

- Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna de primera vez
- Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de cirugía general de primera vez
- Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología de primera vez
- Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de obstetricia de primera vez
- Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría de primera vez
- Número de consultas de medicina especializada electivas realizadas
- Promedio de tiempo para la asignación de citas de ginecobstétrica
- Promedio de tiempo para la asignación de citas de medicina interna
- Promedio de tiempo para la asignación de citas de pediatría
- Promedio de tiempo para la asignación de citas de ginecología
- Promedio de tiempo para la asignación de citas de obstetricia
- Promedio de tiempo para la asignación de citas de ginecobstétrica
- Promedio de tiempo en la atención consulta de cirugía maxilofacial
- Numero de total de consultas de odontología realizadas
- Número total de exodoncias
- Promedio de tiempo en la asignación de consulta especializada
- Proporción de citas canceladas
- Proporción de citas disponibles
- Proporción de citas no realizadas
- Proporción de usuarios atendidos puntualmente
- Numero de necesidad real de horas

PERTINENCIA EN LA ATENCIÓN

- 👤 Proporción de paquetes de atención mal diligenciados e incompletos.



	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA	VERSIÓN: 10
		CÓDIGO: AAE- CE-C-001
		PAGINA: 49 de 51

10. PROCESOS INVOLUCRADOS

- Facturación de Servicios Ambulatorios e Imagenología.
- Ingresos monetarios
- Referencia y Contrarreferencia
- Ingreso de Usuarios a Hospitalización.
- Ingreso y Atención de Usuarios en el Servicios de Urgencias Adulto y Pediátrico.
- Apoyo Diagnostico y Complementación Terapéutica.

11. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Ver Matriz de Riegos Gestión/Clínico Consulta Externa

12. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Esperanza del Pilar Méndez Vargas	NOMBRE: Carlos Daniel Mazabel Córdoba Marleny Quesada Losada	NOMBRE: Emma Constanza Sastoque Meñaca
CARGO: Profesional Universitario área de la Salud de Apoyo Técnico Científica de Servicios Ambulatorios	CARGO: Subgerente Técnico Científico Jefe Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional	CARGO: Gerente E.S.E.
FECHA: Junio 2022	FECHA: Junio 2022	FECHA: Junio 2022



	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA	VERSIÓN: 10
		CÓDIGO: AAE- CE-C-001
		PAGINA: 50 de 51

13.CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
06	Marzo 2018	Se ajusta el proceso de acuerdo a la nueva metodología de gestión por procesos, alineando los mismos con la política de calidad, objetivos estratégicos, estándares de acreditación en salud y fomentando en cada uno de ellos la inclusión de la cadena cliente proveedor, advertencias generales y específicas, ubicación en el mapa de procesos, metodología 5W1H y la identificación de necesidades y expectativas de los clientes de cada proceso.
07	Diciembre 2020	Se ajusta el proceso de acuerdo a la nueva modalidad de atención -Telemedicina, contemplando las medidas de bioseguridad para prevenir el contagio del virus COVID 19. Se unifican los procedimientos de validación de consulta y educación del usuario, valoración médica especializada, orientación post consulta en un solo procedimiento denominado Atención Especializada.
08	Agosto 2021	Se ajusta el proceso en el numeral 11 Identificación de los riesgos por actualización de los riesgos según nuevos lineamientos de la Metodología de Gestión del Riesgos Institucional vigente. Quedando de la siguiente manera: Ver Matriz de Riesgos de Consulta Externa la cual se encontrarán en el icono en Manuales HUN en la carpeta Matrices de riesgos por Macroprocesos – Misional - Atención Ambulatoria Especializada.
09	Abril 2022	- Se genera un nuevo procedimiento en la caracterización del proceso llamado Apertura de agendamiento. - Se agrega una nueva definición llamada Agendamiento. - Se ajusta la cadena cliente proveedor con el procedimiento Apertura de agendamiento. - Se elimina información que ya no es útil para el proceso (fechas, horas de atención, números de contactos, correos electrónicos, palabras redundantes en el proceso e información que fue omitida por otros trámites). - Se agregan advertencias específicas claves dentro del proceso, así como también se eliminan las que ya no pertenecen al mismo. - Se incluye en la descripción de los procedimientos inherentes al proceso, el procedimiento Apertura de agendamiento (AAE-CE-F-001-001) con su respectivo desglose de actividades, iniciando con una nueva actividad llamada Recepción y apertura de agendas. - Al generar un nuevo procedimiento inicial, el código del procedimiento Asignación de cita cambia a AAE-CE-F-001-002; a su vez se eliminan términos, responsables y recursos que ya no son propios del procedimiento y se agrega y/o actualiza información inherente al proceso en cuanto a solicitudes, fechas, horas, plazos, teléfonos, correos electrónicos. Etc - Se Incluye el tiempo establecido en la atención de consulta especializada.



	MACRO PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA		FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2022
	PROCESO: ATENCIÓN POR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA PRESENCIAL O POR TELEMEDICINA		VERSIÓN: 10
			CÓDIGO: AAE- CE-C-001
			PAGINA: 51 de 51

		- Situado de la siguiente manera: Procedimiento (asignación de citas)- Actividad (Recepción de la solicitud y asignación de cita) - El procedimiento Atención Especializada queda con código AAE-CE-F-001-002; Se eliminan advertencias específicas impropias del procedimiento. - Se hacen ajustes en las descripciones de las actividades del procedimiento Atención Especializada, eliminando y agregando nuevas actividades acordes al procedimiento actualizado. - Los indicadores de gestión fueron actualizados. - Fueron eliminados los indicadores de humanización y de encuestas de satisfacción. - Se actualiza el indicador de pertinencia de atención.
10	Junio 2022	Se actualiza el procedimiento Asignación de citas, en la actividad “Recepción de la solicitud y asignación de cita”, en el ítem tiempo de consulta presencial y Telemedicina.

