

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Camino a la excelencia con respeto y humanización*

### FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 1 de 34

### ACTA N° : 09

<b>FECHA</b>	10/10/2023	<b>HORA INICIO</b>	02:10
<b>PROXIMA FECHA</b>	14/11/2023	<b>HORA FINAL</b>	04:00
<b>RESPONSABLE</b>	Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU		
<b>OBJETO</b>	Reunión		
<b>REUNIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> ORDINARIA	<input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA	

### ASISTENTES

Nombre	Cargo	Presencial	Virtual
Ramón Donato Serna	Usuario	X	
Olga de Jesús Higuíta	Usuaría	X	
Flor Melba Carvajal	Líder del comité de atención al usuario	X	
Miriam del Carmen Holguín	Líder del comité de educación	X	
Gilberto Présiga	Coordinador General	X	
María Fanny Urrego	Usuaría	X	
Rubiela Carvajal	Usuaría	X	
Catalina Montoya	Usuaría	X	
Ana Dolfa David	Usuaría	X	
Luz Estella Rodriguez	Usuaría	X	
Maria Florez	Usuaría	X	

### INVITADOS

Nombre	Cargo	Presencial	Virtual
Sebastián Zapata Ramírez	Coordinador SIAU	X	
Nallybe Duran Isaza	Subgerente de Calidad	X	



FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 2 de 34

**AUSENTES**

Nombre	Cargo	Justificación

**ORDEN DEL DÍA**

**Saludo y Verificación del Quórum**

**Aprobación Acta Anterior**

1. Revisión de tareas.

2. Revisión con los usuarios del proceso AE-AH-PD-03 PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN CANCELACIÓN CITAS V-6 (tramitadores)

3. Propositiones y varios Despedida Dra Nallybe Duran Isaza

**Nuevos Compromisos y Tareas.**

**SALUDO Y VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM**



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Camino a la excelencia con respeto y humanización*

## FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 3 de 34

### SALUDO Y VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM

Para iniciar la reunión y antes del desarrollo del orden del día, el señor Sebastián Zapata les da la bienvenida a todos usuarios de la ESE, agradece y les recuerda la importancia de las asistencia a las reuniones de la Asociación y el compromiso de invitar a más personas de la comunidad para mantenerlos informados sobre los cambios en los procedimientos que se puedan presentar en el Hospital

También el Dr Juan David Sánchez Subgerente científico les da un saludo cordial y de agradecimiento por tan buena participación de los usuarios en estos espacios que coordina la institución.

La Señora Miriam Holguín felicita la presencia de todos, ya que este es un espacio muy importante para conocer y actuar sobre los temas que afectan a los usuarios de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia. La participación de todos hace que tanto la comunidad como el hospital mejore continuamente.

Y manifiesta que a los presentes se les nota que son personas con el ánimo de trabajar por la comunidad, por informarse y por mejorar los servicios del hospital del municipio de santa fe de Antioquia y realiza invitación a que convoquemos a más personas de la comunidad para poder tener mejor asistencia y así los temas de intereses de difundan mejor en el municipio

Se realizó la verificación del quórum, el cual existe y prosigue la reunión.

### LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR.

Se realizó la lectura del acta anterior, Se aprueba sin modificaciones.

### SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ACTA ANTERIOR

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA	EVALUACIÓN/ ESTADO
2 – Solicitar capacitación sobre el tema de triage a coordinador de	Lider SIAU	Julio – Agosto 2023	CUMPLIDA



## FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

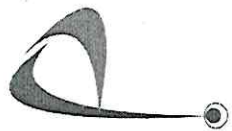
Página 4 de 34

urgencias

### PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

**Análisis:** Compromisos cumplidos 1 pendientes 1

N. o	DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA
2.	<p><b>OBJETIVO:</b> Gestionar las actividades relacionadas con la programación y asignación de citas de medicina general y especializadas, utilizando las herramientas y medios definidos para dar la mejor respuesta a las necesidades de los usuarios, Brindando servicios de salud integral al paciente ambulatorio de acuerdo a la oferta y la demanda, mediante la planeación, ejecución y seguimiento al proceso basado en los principios de oportunidad, calidad y humanización del paciente.</p> <ol style="list-style-type: none"><li><b>1. ALCANCE:</b> se inicia con la solicitud generada por el usuario según su necesidad, hasta que se informe fecha, hora de la cita y profesional que lo atenderá en la consulta, de forma definitiva, es decir, incluye la reasignación en caso de cancelaciones. Aplica para todas las sedes de la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia.</li><li><b>2. RESPONSABLE:</b> Técnico Administrativo de Consulta Externa y Auxiliares Administrativos (Citas).</li><li><b>3. DEFINICIONES:</b><ol style="list-style-type: none"><li><b>3.1 ACCIDENTE DE TRÁNSITO:</b> Se entiende por accidente de tránsito el suceso ocasionado o en el que haya intervenido al menos un vehículo automotor en movimiento, en una vía pública o privada con acceso al público, destinada al</li></ol></li></ol>



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Caminos a la excelencia con respeto y humanización*

## FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 5 de 34

tránsito de vehículos, personas y/o animales, y que como consecuencia de su circulación o tránsito, o que por violación de un precepto legal o reglamentario de tránsito, cause daño en la integridad física de las personas.

**3.2 ADMISIÓN:** es el departamento responsable de tramitar los procesos de hospitalización a pacientes con cirugías programadas y los referidos de consulta externa, entre otros servicios de atención.

**3.3 ANEXOS TÉCNICOS:** Formatos establecidos por el Ministerio de la Protección Social y que deben ser adoptados por adoptados por los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de tales servicios.

**3.4 ANEXO TÉCNICO NO. 1:** Informe de posibles inconsistencias en la bases de datos de la entidad responsable del pago.

**3.5 ANEXO TÉCNICO NO. 2:** Informe de la atención inicial de urgencias.

**3.6 ANEXO TÉCNICO NO. 3:** Solicitud de autorización de servicios de salud.

**3.7 ANEXO TÉCNICO NO. 4:** Formato único de autorización de servicios de salud.

**3.8 AUTORIZACIÓN:** Corresponde al aval para la prestación de un servicio de salud por parte de una entidad responsable del pago a un usuario, en un prestador de servicios determinado. En el supuesto que la entidad responsable del pago no se haya pronunciado dentro de los términos definidos en la normatividad vigente, será suficiente soporte la copia de la solicitud enviada a la entidad responsable del pago, o a la dirección departamental o distrital de salud.

**3.9 BASE DE DATOS:** colección de información organizada de forma que un programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos



## FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 6 de 34

que necesite. Una base de datos es un sistema de archivos electrónico.

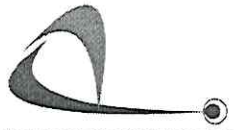
**3.10 CONSULTA EXTERNA:** es una dependencia de servicios ambulatorios con múltiples especialidades de la medicina, donde lo fundamental es la atención al paciente con calidez y profesionalismo, buscando mejorar la calidad de vida a todos los usuarios.

**3.11 CONSULTA MÉDICA:** Valoración y orientación brindada por un médico en ejercicio de su profesión a los problemas relacionados con la salud. La valoración comprende anamnesis, toma de signos vitales, examen físico, definición de impresión diagnóstica y plan de tratamiento en cualquier fase de la atención: promoción, prevención, curación, rehabilitación y/o paliación. La consulta puede ser programada o de urgencia y general o especializada.

**3.12 E.P.S:** (Entidad Promotora de Servicios de Salud) es el organismo que se encarga de intermediar entre los usuarios y las instituciones para la prestación del servicio de salud.

**3.13 E.S.E (Empresa Social del Estado):** Las Empresas Sociales del Estado constituyen una categoría de entidad pública, descentralizada funcionalmente o por servicios, creada por la ley 100 de 1993, con el propósito de mejorar las formas organizativas para la prestación de los servicios de salud, cuando el Estado los presta directamente en cualquiera de sus niveles.

**3.14 ENTIDADES RESPONSABLES DEL PAGO DE SERVICIOS DE SALUD:** Se consideran como tales las direcciones departamentales, distritales y municipales de salud, las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado, las entidades adaptadas y las administradoras de riesgos



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Causino a la excelencia con respeto y humanización*

## FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 7 de 34

profesionales.

### **3.15 ENTIDADES RESPONSABLES DEL PAGO DE SERVICIOS DE SALUD**

**(ERP):** Se consideran como tales las direcciones departamentales, distritales y municipales de salud, las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado, las entidades adaptadas y las administradoras de riesgos profesionales.

**3.16 NIVEL DE ATENCIÓN:** Clasificación establecida según el grupo quirúrgico del manual tarifario en el que se encuentre definida una actividad, intervención o procedimiento.

**3.17 ORDEN DE SERVICIO:** Es la solicitud de realización de actividades de apoyo diagnóstico y/o tratamiento entre una institución y otra. Para lo anterior pueden referirse: personas, elementos o muestras biológicas y productos del ambiente.

**3.18 PORTABILIDAD:** es un mecanismo con que cuentan los afiliados a una entidad promotora de salud (EPS), para tener acceso a los servicios de salud en una institución prestadora de servicios de salud (IPS) primaria, en cualquier municipio del territorio nacional diferente a aquel donde se encuentra su sitio habitual de residencia.

**3.19 PLAN OBLIGATORIO DE SALUD:** El Plan Obligatorio de Salud es el conjunto de tecnologías en salud a que tiene derecho, en caso de necesitarlo, todo afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud y cuya prestación debe ser garantizada por las entidades promotoras de salud.

**3.20 PROCEDIMIENTO:** Acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Camino a la excelencia con respeto y humanización*

## FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 8 de 34

serie común de pasos claramente definidos y una secuencia lógica de un conjunto de actividades realizadas dentro de un proceso de promoción y fomento de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y /o paliación.

**3.21 PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD:** Se consideran como tales las instituciones prestadoras de servicios de salud y los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud y que se encuentran habilitados. Para efectos del presente decreto, se incluyen los profesionales independientes de salud y los servicios de transporte especial de pacientes que se encuentren habilitados.

**3.22 USUARIO:** persona que utiliza y elige los servicios de salud debe ser el eje alrededor del cual se organicen las actividades del sistema de salud.

#### 4. CONDICIONES GENERALES

- La primera impresión del usuario antes la prestación del servicio a solicitar es vital, ya que hace referencia de la satisfacción del cliente al servicio prestado; (momento de verdad).
- Ser amable y tratar al usuario con mucho respeto, haciéndole sentir que es importante para nuestra institución.
- Tener presente los estándares de calidad institucional establecida para la reserva y cancelación de citas.
- Ofertar el servicio de asignación de cita en los horarios establecido en la institución de lunes a viernes de 7:00 hasta las 17:00 horas jornada continua y los días sábados y domingos de 7:00 hasta las 13:00 horas.





## FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 9 de 34

- Solucionar los inconvenientes que se generen en la asignación de la cita sin ocasionar ningún trauma al usuario.
- Para la asignación de cita de médico general, se solicita al usuario el documento y EPS en la que está afiliado, posteriormente se valida en las bases de datos de la entidad promotora de servicio (EPS) asignando la cita respectiva en caso que la validación sea positiva, o negándola en caso de no estar activa en dicha base de datos.
- Las citas serán asignadas 3 por hora de 20 minutos cada una, teniendo en cuenta el recurso humano disponible, programado y agendado; para las revisiones de exámenes ordenados previamente se agendarán citas de 10 minutos, es decir 6 por hora.
- Si la cita solicitada es para medicina especializada se solicita la autorización generada por la entidad responsable de pago y se verifica si el usuario está activo en la EPS.
- Se debe tener en cuenta la actualización de los datos de los usuarios al momento de asignar una cita, es indispensable para su localización en caso de presentarse algún inconveniente con la prestación del servicio.
- Tener en cuenta que para la cancelación de citas se debe contar con autorización por escrito del subgerente científico o en su ausencia del gerente, además la agenda que se vaya a cancelar debe contar con una nueva fecha para reasignar las citas canceladas.
- Al momento de la cancelación de la cita verificar que otros servicios tiene solicitados el usuario para esa misma fecha a fin de dar traslado a la totalidad de las citas y evitar inconvenientes con los servicios (tener en cuenta la necesidad del paciente).
- En caso de cancelación se debe de garantizar la comunicación efectiva con la totalidad de los usuarios y así evitar, que se presenten a la cita, la cual no será atendida por las novedades presentadas, por lo tanto, se debe solicitar más de un número telefónico al momento de



FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

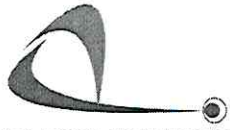
Fecha: Marzo 2022

Página 10 de 34

ingresar el usuario al software, y en caso de cancelación se debe dejar registro de todos los intentos de comunicación fallida.

**5. CONTENIDO**

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Programar agendas	<p>Consulta de medicina general: para estas agendas se verifica el cuadro de turnos de médicos generales, y se programan los que aparezcan asignados para consulta de lunes a sábado. La consulta de medicina general dura 20 minutos. El cuadro de turnos debe ser proporcionado por la Subgerencia Científica.</p> <p>Consulta para transcripciones de fórmulas y revisiones de exámenes: para estas agendas se verifica el cuadro de turnos de médicos generales, y se programa agenda un día a la semana, con quien aparezca asignado para dicha tarea. La duración de la consulta para transcripción de fórmulas es de 10 minutos. El cuadro de turnos</p>	Subgerente Científico – Sindicato	Servicio



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Camino a la excelencia con respeto y humanización*

FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 11 de 34

		<p>debe ser proporcionado por la Subgerencia Científica.</p> <p>Consulta de medicina especializada: se recibe cuadro de turnos de especialistas por parte de Sindicato, basados en este se procede a realizar la apertura de las agendas en Servinte.</p>			
2	Admisión y registro del usuario	<p>Las citas se pueden solicitar por tres canales: presencial y telefónica; y se esta implementando el auto agendamiento con coco (ver instructivo)</p> <p>Se hace una identificación previa del usuario con su documento de identidad y la entidad aseguradora.</p> <p><b>Consulta de medicina general:</b> Se verifica usuario en base de datos aportada por la respectiva entidad responsable de pago, y</p>	Auxiliares Administrativos Citas	Agendas por profesional - Fichos recordatorios	AE-AH-IN-01 INSTRUCTIVO PARA AGENDAMIENTO EN COCO-SERVINTE Y MIGRACION V- 1



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Camino a la excelencia con respeto y humanización*

## FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

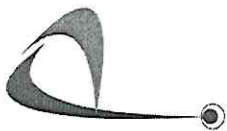
Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 12 de 34

se procede a la asignación de la cita teniendo en cuenta la modalidad de contratación, la disponibilidad de agendas y la oportunidad establecida según la normatividad vigente políticas institucionales.

**Consulta de medicina especializada:** Se solicita la autorización generada por la entidad responsable de pago y se verifica si está activo en la EPS , verificando la validez de los datos consignados en esta tales como contratación activa, vigencia de la orden, centro de atención a la que está dirigida la orden, disponibilidad de la especialidad y se procede a asignar la cita teniendo en cuenta la disponibilidad de agendas y la oportunidad establecida según la normatividad vigente y políticas institucionales.



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Caminos a la excelencia con respeto y humanización*

## FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 13 de 34

Si la cita se asigna de forma presencial el proceso de verificación se hace con los soportes físicos, si se hace de forma telefónica se comprueban los datos de identificación y de validez de la autorización por medio de un interrogatorio muy claro a fin de evitar contratiempos el día de la cita, este interrogatorio debe contener preguntas sobre la vigencia de la autorización, el servicio autorizado, los datos del paciente, el valor a cancelar por concepto de copago o cuota moderadora, IPS asignada, fecha de expedición.

Si se realiza el requerimiento de la cita a través del WhatsApp para médicos generales el usuario debe enviar mensaje con el número de documento y entidad responsable del pago (EPS), se verifica en base de datos y se registra en el software



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Camino a la excelencia con respeto y humanización*

## FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

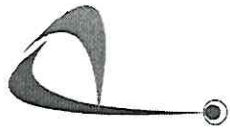
Fecha: Marzo 2022

Página 14 de 34

y se responde mensaje al usuario con la fecha y hora de la cita. Si la cita es para consulta especializada, el usuario envía la imagen de la autorización generada por la entidad responsable de pago, números telefónicos actualizados, se verifica se registra cita según la disponibilidad de las agendas y se envía mensaje con la fecha, hora nombre del profesional que le atenderá y soportes que debe presentar el usuario a la hora de ser atendido. Para la respuesta de estas solicitudes se tiene un tiempo de respuesta de máximo un día hábil.

Si la cita se da de forma presencial se hace entrega de un ficho de atención recordatorio donde se consignan los datos de la cita asignada.

**Ecografías:** para la asignación de estas, si se trata de ecografía



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Caminos a la excelencia con respeto y humanización*

## FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 15 de 34

obstétrica (primer nivel) aplica procedimiento similar a la asignación de cita de médico general, y si se trata de otro tipo de ecografía aplica el de asignación de cita especializada. Además se debe dar la preparación que requieren estas ayudas diagnósticas, se debe repetir dicha preparación hasta estar seguros que el usuario entendió claramente las indicaciones, con el fin de evitar inconvenientes a la hora de la atención.

### **Preparación para citas de ecografía:**

Para todas las citas de ecografía se debe indicar presentar los estudios realizados anteriormente, se dan las recomendaciones y preparaciones pertinentes así:

**Renal y vías urinarias:** Traer estudios previos y orden médica,



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Camino a la excelencia con respeto y humanización*

## FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 16 de 34

si es adulto tomar de 6 a 8 vasos de agua sin evacuar, si se trata de un niño de 4 a 6 vasos de agua sin evacuar.

**Próstata transrectal y transabdominal:** Traer estudios previos y orden médica, tomar de 6 a 8 vasos de agua sin evacuar.

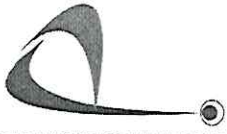
**Pélvica transabdominal:** Traer estudios previos y orden médica, tomar de 6 a 8 vasos de agua sin evacuar.

**Abdomen superior, hígado y vías urinarias:** Traer estudios previos y orden médica, ayuno mínimo de 8 horas.

**Abdomen total:** Traer estudios previos y orden médica, adulto, ayuno mínimo de 8 horas y tomar de 6 a 8 vasos de agua sin evacuar. Niño, ayuno mínimo de 6 horas, tomar de 4 a 6 vasos de agua sin evacuar.

**Ecografía mamaria:** Traer estudios previos y orden médica, no aplicar desodorante, cremas,





E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Caminos a la excelencia con respeto y humanización*

## FORMATO DE ACTA

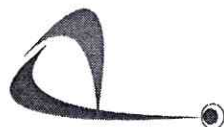
Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 17 de 34

		<p>talcos en el área de los senos.</p> <p><b>Obstétrica:</b> Traer estudios previos y orden médica</p> <p>Si la cita se da de forma presencial se hace entrega de un ficho de atención recordatorio donde se consignan los datos de la cita asignada, además se le entrega por escrito la preparación y recomendación de la ecografía.</p> <p><b>Nota:</b> Para todas las citas asignadas se debe preguntar al usuario fecha y hora de su cita, con el fin de garantizar que éste si tomó la información correcta.</p>			
3	Confirmación de citas	<p>Un día antes de la cita, se confirman las agendas del sistema y se hace la confirmación por vía telefónica a cada usuario se deja observación en el sistema (software) de la persona con quien se deja el mensaje.</p>	Auxiliares Administrativos Citas	Agendas impresas con registro de llamadas y confirmación	



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
 Camino a la excelencia con respeto y humanización

FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 18 de 34

		<p>Si el paciente no puede asistir se le reasigna la cita según disponibilidad.</p> <p>Las citas canceladas se reemplazan inmediatamente con otro usuario, teniendo en cuenta la relación de pacientes descritos en la demanda insatisfecha.</p>			
4	Cancelación de agendas	<p>Autorización por escrito del subgerente científico en donde se reporte el motivo de cancelación y fecha en la que se reprogramara la consulta nuevamente.</p> <p>Se verifica agenda a cancelar y se procede a llamar los usuarios informando motivo de la cancelación y fecha en la cual serán atendidos nuevamente.</p>	<p>Técnico Administrativo Consulta Externa</p> <p>Auxiliar Administrativo de Consulta Externa</p>	<p>Correo electrónico institucional (autorización)</p> <p>Software- Módulo de citas</p>	
5	Cancelación de citas por el usuario	<p>Si el paciente llama o acude presencialmente al hospital para cancelar una cita, se debe</p>	<p>Auxiliar administrativo de consulta externa</p>	<p>Software - Módulo de citas</p>	



FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

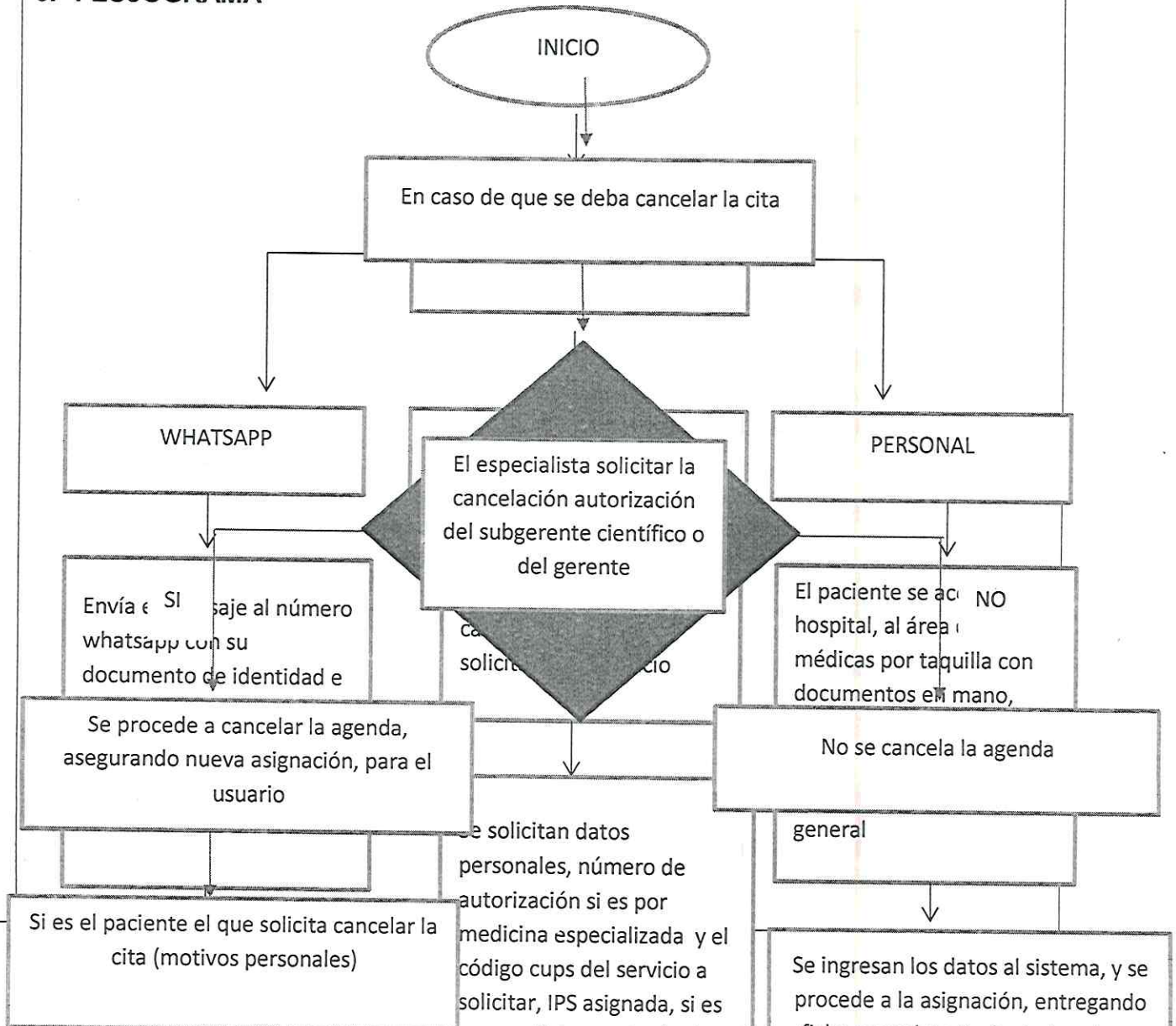
Versión: 02

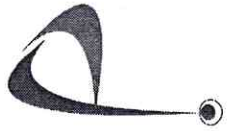
Fecha: Marzo 2022

Página 19 de 34

revisar la disponibilidad de agendas y reprogramar la cita, en caso de no haber citas, se debe informar al usuario que debe regresar a solicitar su cita.

6. FLUJOGRAMA





E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Camino a la excelencia con respeto y humanidad*

## FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 20 de 34

Se Cancela y si hay disponibilidad de agenda se reprograma, si no, se indica que la debe solicitar para el tiempo en que pueda asistir.

FIN

### 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Plan de Desarrollo Institucional 2012-2016
- Plan de Acción de Consulta Externa 2013
- Resolución 1552 del 14 de mayo de 2013

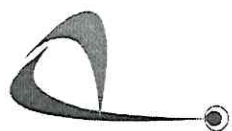
### 7. ANEXOS

- Instructivo para registro del usuario en el software (estándar de procedimiento SP-CIT-01).

### 8. INFORMES E INDICADORES

#### 8.1 INFORMES:

- ✓ Producción
- ✓ Inasistencia
- ✓ Demanda insatisfecha
- ✓ Oportunidad



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Caminos a la excelencia con respeto y humanización*

## FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 21 de 34

### 8.2 INDICADORES:

#### PRODUCCIÓN:

- ✓ Total de citas por entidad, especialidad y especialista.
- ✓ Promedio de citas por entidad, especialidad y especialista.
- ✓ % de citas por entidad, especialidad y especialista.
- ✓ Total, promedio y porcentaje de citas asignadas por cada auxiliar administrativa.
- ✓ Total, promedio y porcentaje de citas inasistidas, por entidad, especialidad y especialista.
- ✓ Total de pacientes registrados en la demanda insatisfecha, por entidad y especialidad.
- ✓ Total de horas requeridas para dar respuesta a la demanda insatisfecha.
- ✓ Promedio días de oportunidad por especialidad.

### 9. ESPECIFICACIONES PARA LA SEDE DE ABRIAQUÍ

Para la solicitud de citas con odontología general de manera presencial el usuario debe acercarse al consultorio de odontología de la sede, la auxiliar de odontología es quien asigna las citas para consulta de odontología general e higiene oral. En el momento se cuenta con odontóloga los días lunes y martes en el horario de 7:00am a 5:00pm y las citas de higiene oral cuentan con agenda los días miércoles, jueves y viernes en el mismo horario.

Las asignaciones de citas para el caso de medicina general se pueden realizar de manera presencial con el acercamiento del usuario a la oficina de información, los horarios de asignación se encuentran entre las 7:00am y la última cita es asignada a las 4:30pm. Como canales no presenciales para la solicitud de citas se cuentan con las líneas fijas 8520022 y la línea móvil 3216450880 con atención de 7:00am a 5:00pm.

#### CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
---------	-------	-------------	---------	--------	--------



**FORMATO DE ACTA**

**Código: PD-PD-FT-05**

**Versión: 02**

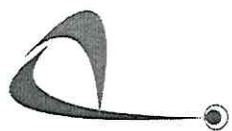
**Fecha: Marzo 2022**

**Página 22 de 34**

01	Marzo 2013	Creación del procedimiento	Yolanda Isabel Aguirre - Líder de Consulta Externa	Yolanda Isabel Aguirre - Líder de Consulta Externa	Andrés Felipe Jiménez – Gerente
02	Enero 2014	Actualización del procedimiento	Yolanda Isabel Aguirre – Líder de Consulta Externa	Yolanda Isabel Aguirre – Líder de Consulta Externa	Andrés Felipe Jiménez – Gerente
03	Marzo 2020	Actualización del procedimiento	Claudia Sepúlveda - Técnico Administrativo	Claudia Sepúlveda - Técnico Administrativo	Jean Carlo David - Gerente
04	Nov. 2021	Actualización del procedimiento	Marcela Flórez – Líder de Citas	Marcela Flórez – Líder de Citas	Claudia Calderón - Gerente
05	Nov. 2022	Se modifica la actividad numero dos, se le agrega el agendamiento por medio de la plataforma COCO.	Marcela Flórez – Líder de Citas	Nallybe Durán – Subgerente de Calidad	Claudia Calderón - Gerente
06	Junio 2023	Se agrega el componente específico para la sede de Abriaquí	Tatiana Higuita – Líder de la Sede Abriaquí	Nallybe Durán – Subgerente de Calidad	Claudia Calderón - Gerente

Gilberto Presiga  
Presidente

Miriam del Carmen Holguín  
Secretaria



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Camino a la excelencia con respeto y humanización*

### FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 23 de 34

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA LIMITE	OBSERVACIONES
Retomar la organización de la salida a Abriaqui por parte de los usuarios	Lider SIAU – Funcionaria de la secretaria de Salud	Septiembre 2023	
<b>LABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Sebastián Zapata Ramírez – Coordinador SIAU		Asociación de usuarios	

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
----	-----------	-------------



FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

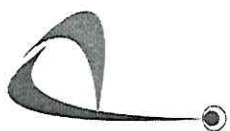
Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 24 de 34

	1.	Ingreso del Usuario	<p>El Facturador realiza la admisión del usuario, realizando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El usuario entrega el documento de identidad al Facturador.</li> <li>• Cuando el usuario llega al servicio sin documento de identidad, se comienza a interrogar con preguntas como: nombre de los padres , teléfono, entidad a la que está afiliado. Cuando no hay nada de información del usuario se ingresa como NN.</li> <li>• Cuando llega un usuario de Triage I, el secretario de sala es el encargado de realizar la admisión al usuario.</li> <li>• Ingresa a Servinte con su usuario y contraseña.</li> <li>• Click en Tablero de Hospitalización.</li> <li>• Click en Clasificación.</li> <li>• Click en Nuevo.</li> <li>• Ingresa la cédula del usuario en Administrador de Pacientes y luego da click en Buscar.</li> <li>• Si el usuario se encuentra registrado Servinte arroja los datos de este.</li> <li>• El facturador lee y corrobora todos los datos que aparecen en Servinte, si hay que modificar se da click en Modificar.</li> </ul>	Facturador Médico Profesional Enfermería Triage. Secretario Sala.
--	----	---------------------	---	---





E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Caminando a la excelencia con respeto y humanización*

## FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 25 de 34

- Si el usuario no se encuentra registrado, se debe crear.
- Ingresar el número de cédula y dar clic en Crear Paciente.
- Llenar los datos requeridos. (c.c, nombres, fecha de nacimiento, municipio donde reside el usuario, nacionalidad).
- Click en Verificar y llenar los datos requeridos (1. Datos nacimiento. 2. Datos de residencia 3. Otros Datos de Contacto. 4. Datos Familiares 5. Datos Responsable (Acudiente) . 6 Datos de Afiliación Seguridad Social)
- Click en Guardar.
- Servinte arroja un identificador único, este es el número de la HC, dar clic en Aceptar.
- Llenar los datos requeridos.
- Click en Guardar.
- Luego se realiza la verificación de si el usuario quedó registrado en Servinte.
- Con todo lo anterior el usuario queda registrado en Servinte, así entonces el Médico de Triage lo puede visualizar.
- Verificar en las bases de datos de las EPS Y Fosyga para definir el pagador.
- Imprimir el pantallazo del estado de afiliación del usuario.



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Camino a la excelencia con respeto y humanización*

### FORMATO DE ACTA

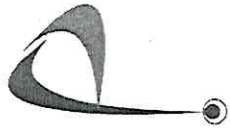
Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 26 de 34

2	Orden llamado	de	<p>El médico de Triage realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ingresar a Servinte con su usuario y contraseña.</li><li>• Click en Clase de Servicio.</li><li>• Click en Urgencias.</li><li>• Click en tipo de pacientes</li><li>• Click Todos y Pendientes por Triage.</li><li>• Servinte muestra una tabla con el orden de llegada de los pacientes.</li><li>• El médico de Triage aplicará la política de priorización para la realización del Triage o en su defecto el orden de llegada.</li></ul>	Médico Profesional Enfermería Triage.
3	Llamado Usuario Triage	del para	<p>El Médico ó Profesional de Enfermería sale a la sala de espera y realiza el llamado a los usuarios.</p> <p>Los pacientes que llegan remitidos no se ubican en sala de espera sino que ingresan inmediatamente al servicio de urgencias para su ubicación respectiva.</p>	Médico Profesional Enfermería Triage. Médicos Servicio Urgencias.



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Caminos a la excelencia con respeto y humanización*

## FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 27 de 34

	4	Ingreso del usuario al Consultorio de Triage	<p>El usuario ingresa al consultorio de Triage, el Médico realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Toma signos vitales y clasifica según patología y condiciones clínicas del usuario.</li><li>• Doble click en el nombre del usuario</li><li>• Click en Notas Médicas.</li><li>• Click en Triage Médico.</li><li>• Click en Signos Vitales y se registran los datos.</li><li>• Click en Examen Físico y Escalas de Valoración, se llenan los datos requeridos.</li><li>• Click en Diagnóstico y Revisión por Sistemas (Clasifica Triage I,II, entre otros)</li><li>• Click en Firmar.</li><li>• Informar al usuario la clasificación obtenida y el tiempo de espera máximo que permanecerá en sala de espera para su posterior atención.</li><li>• Todos los pacientes deben ser clasificados en un tiempo no mayor de 10 minutos; por lo tanto cada Triage debe tener un promedio de duración entre 3 y 5 minutos.</li></ul>	Médico Profesional Enfermería Triage.
--	---	--	---	---



**FORMATO DE ACTA**

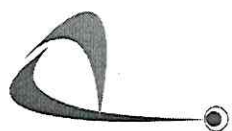
**Código: PD-PD-FT-05**

**Versión: 02**

**Fecha: Marzo 2022**

**Página 28 de 34**

	5	Clasificación	<p><b>Triage I</b></p> <p>Estos pacientes regularmente se clasifican de forma automática, debido a la patología que presentan e ingresan de forma inmediata a la sala de reanimación para su respectiva atención.</p> <p>En los casos en que el paciente ingresa al consultorio de Triage con este tipo de clasificación , el Médico de Triage, luego de realizar todos los registros en Servinte debe ubicarlo en Sala de Reanimación.</p> <p>Todo paciente que sea clasificado puede cambiar su tipo de Triage en cualquier momento, por lo tanto cuando se supere el tiempo máximo de espera debe ser reclasificado para tomar conductas oportunas.</p>	Médico Profesic Enfermería Triage.
--	---	---------------	--	---



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Caminos a la excelencia con respeto y humanización*

## FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 29 de 34

	6	Clasificación	<p>Triage II</p> <p>Los pacientes clasificados como Triage II, deben ser evaluados antes de 30 minutos por los Médicos del Servicio de Urgencias, quienes deben ubicar al paciente en una camilla o mueble para su interrogatorio, examen físico, diagnóstico, y conducta respectiva.</p> <p>Todos los pacientes que ingresen remitidos de otra institución estarán exceptos del proceso de Triage y serán clasificados automáticamente como Triage II, hasta la evaluación inicial por el Médico de Urgencias.</p> <p>En este tipo de Triage, el paciente debe tener una observación médica enfatizando en el sistema comprometido; y debe garantizarse las notas médicas y de enfermería respectivas que avalen dicha observación, la cual no debe ser superior a 6 horas sin definir una conducta apropiada para el paciente. En los casos donde no se pueda garantizar la interconsulta por medicina especializada antes de 6 horas los médicos deben ordenar la hospitalización por dicha especialidad de este tipo de pacientes.</p> <p>Cuando se trate de pacientes que estén en observación pendientes de una remisión a otro nivel de complejidad y que no sean de manejo por medicina especializada, los Médicos del Servicio de Urgencias deben realizar las evoluciones respectivas (paciente psiquiátrico, maxilofacial, intoxicado y neuroquirúrgico).</p>	Médico Profesional Enfermería Triage.
--	---	---------------	--	--



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Camino a la excelencia con respeto y humanización*

**FORMATO DE ACTA**

**Código: PD-PD-FT-05**

**Versión: 02**

**Fecha: Marzo 2022**

**Página 30 de 34**

7	Clasificación	<p><b>Triage III</b></p> <p>Los pacientes clasificados como Triage III deben ser evaluados antes de 180 minutos por los Médicos del Servicio de Urgencias, quienes deben llevar al paciente a consultorio de consulta prioritaria para su interrogatorio, examen físico, diagnóstico, y conducta respectiva.</p> <p>Este tipo de pacientes no pueden tener observación en urgencias ni exámenes de ayudas diagnósticas. Sus conductas serán de manejo ambulatorio y en el caso de la administración de medicamentos tendrá preferencia la vía intramuscular.</p>	Médico Profesional Enfermería Triage.
8	Clasificación	<p><b>Triage IV</b></p> <p>Los pacientes clasificados como Triage IV deben ser evaluados antes de 240 minutos por los Médicos del Servicio de Urgencias, quienes llevarán el paciente a consultorio de consulta prioritaria para su interrogatorio, examen físico, diagnóstico, y conducta respectiva.</p> <p>Este tipo de pacientes no pueden tener observación en urgencias ni exámenes de ayudas diagnósticas. Sus conductas serán de manejo ambulatorio y no tendrán aplicación de medicamentos dentro del servicio.</p>	Médico Profesional Enfermería Triage.
9	Clasificación	<p><b>Triage V</b></p> <p>Los pacientes clasificados como Triage V deben ser derivados al servicio de consulta externa de medicina general ambulatoria , donde con ayuda de la oficina del SIAU se le garantizara su cita de consulta externa antes de 72 horas , y/o el ingreso a un programa de promoción y prevención según lo tenga indicado.</p>	Médico Profesional Enfermería Triage. SIAU.



**FORMATO DE ACTA**

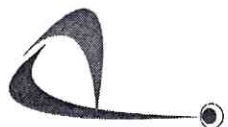
**Código: PD-PD-FT-05**

**Versión: 02**

**Fecha: Marzo 2022**

**Página 31 de 34**

	10	Salida de Usuario de Consultorio de Triage	<p>Si la clasificación es Triage II, III, IV el usuario sale a la sala de espera para esperar ser llamado acorde a su clasificación.</p> <p>El facturador llama, envía correo o ingresa a página web de la EPS para tramitar la autorización de la atención en el servicio de urgencias, cuando la EPS da respuesta a dicha solicitud, se conoce si está o no autorizada la atención. Cuando la EPS no autoriza la atención en el Servicio de Urgencias, el usuario debe pagar su atención, sino cuenta con dinero en el momento se le realiza un pagaré.</p>	Facturador
	11	Llamado al usuario para atención	<p>El médico sale a sala de espera y realiza llamado a usuario para ingreso según su clasificación a camilla o mueble de urgencias o al consultorio de consulta prioritaria para su respectiva atención.</p>	Médicos Servicio Urgencias.



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Camino a la excelencia con respeto y humanización*

**FORMATO DE ACTA**

**Código: PD-PD-FT-05**

**Versión: 02**

**Fecha: Marzo 2022**

**Página 32 de 34**

**12**

Salida del del de  
Usuario Servicio Urgencias.

Cuando al usuario se le da alta o será trasladado al Servicio de Hospitalización o Cirugía.

El facturador realiza lo siguiente:

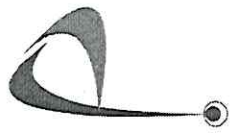
- Ingresa a Servinte.
- Click Admisiones y Estadística.
- Click Movimientos.
- Click Ingreso de Pacientes.
- Click en Administrador de Pacientes.
- Ingresar el número del documento de identificación, nombre o número de la HC.
- Si está la totalidad de los datos, click en Aceptar .
- Sino está la totalidad de los datos, click en Modificar para ingresar toda la información requerida.
- Click en Guardar.
- Entregar Factura al usuario, cuando este paga copago o cuando es un accidente de tránsito.
- Entregar copia de Epicrisis.
- Entregar las Ordenes Médicas.

Facturador

Gilberto Presiga  
Presidente

Miriam del Carmen Holguín  
Secretaria





E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Camino a la excelencia con respeto y humanización*

## FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 33 de 34

2.	<b>Proposiciones y varios</b>  No se tiene proposiciones y varios			
N°	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA LIMITE	OBSERVACIONES
1	Retomar la organización de la salida a Abriaqui por parte de los usuarios	Lider SIAU – Funcionaria de la secretaria de Salud	Julio 2023	
LABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Sebastián Zapata Ramírez – Coordinador SIAU		Asociación de usuarios		



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
**SANTA FE DE ANTIOQUIA**  
*Caminos a la excelencia con respeto y humanización*

## FORMATO DE ACTA

**Código: PD-PD-FT-05**

**Versión: 02**

**Fecha: Marzo 2022**

**Página 34 de 34**



FORMATO DE LISTA DE ASISTENCIA

CÓDIGO: GC-CS-FT-58

VERSIÓN: 05

FECHA: AGOSTO 2022

PÁGINA 1 DE 1

Tema		Asociación de Usuarios de la Esc. (FACEBOOK)						
Área		SERVICIO SPAH						
Responsable		SERVICIO SPAH R.						
Fecha	Cédula	Hora Inicial:	Nombre	Cargo	Área	Correo Electrónico	Firma	
10-10-2023								
1	7022095399		SERPENTIN ZAPATA R.	PROF. URB.	SPAH	serpentin.zapata@spah.gov.co	<i>Serpentin Zapata R.</i>	
2	32485513		Elbiny amador Cuenca Holguin				<i>Elbiny amador Holguin</i>	
3	3390356		Ramon Donato Suarez Brea				<i>Ramon Donato Suarez Brea</i>	
4	32102590		Mario Fanny winego S				<i>Fanny U.S</i>	
5	29498987		MARCELA				<i>MARCELA</i>	
6	37815902		Luz Stella Rojas	Experto JE	SPAR	luz.rojas@spah.gov.co	<i>Luz Stella Rojas</i>	
7			ANA DIFRA J DIAZ				<i>ANA DIFRA J DIAZ</i>	
8	52100811		MARCELA NICOLAZ V				<i>MARCELA ALCAZAR</i>	
9	21649968		ANITA ROSARIO P. ZAPATA				<i>ANITA ROSARIO P. ZAPATA</i>	
10	21499846		MARCELA ROSARIO	USUARIO			<i>MARCELA ROSARIO</i>	
11	1540600		EDILBERTO PIESICA	PROFESOR			<i>EDILBERTO PIESICA</i>	
12	10-10-2023		Catalina Mantoya M.	Lider	rural spah	catalina.mantoya@spah.gov.co	<i>Catalina Mantoya M.</i>	
13	21501109		ANABEL M ANGEL MORALES				<i>ANABEL M ANGEL MORALES</i>	
14	3210444		ANGELA M VILLA L				<i>ANGELA</i>	

11

12

13

A