



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA
NIT: 891.412.134-1

CÓDIGO	120-OT-1
VERSIÓN	2
PÁGINA	1 de 9
COPIA CONTROLADA	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONSULTA EXTERNA

PROCESO
CONSULTA EXTERNA

OBJETIVO

Brindar atención continuada ambulatoria en los servicios de consulta externa psiquiátrica, psicológica, de Terapia ocupacional y médica a los pacientes, con la finalidad de definir planes de manejo que tiendan a mantener o mejorar la salud mental.

ALCANCE

Cumplimiento de estándares ambulatorios, Cumplir requisitos de habilitación 1043 y SOGC 1011, SUA para ESE. 2 nivel de psiquiatría (El proceso inicia con la distribución de recursos profesionales, y culmina con el seguimiento a través de actividades educativas)

LIDER DE PROCESO:

Coordinador de consulta externa

PARTICIPANTES DEL PROCESO:

Psiquiatras según disponibilidad, 3 psicólogos (tiempo completo), terapeuta ocupacional (un tiempo completo), practicantes de Psicología

FECHA DE ULTIMA ACTUALIZACIÓN: 04 OCTUBRE 2010



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA
NIT: 891.412.134-1

CÓDIGO	120-OT-1
VERSIÓN	2
PÁGINA	2 de 9
COPIA CONTROLADA	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONSULTA EXTERNA

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/	P	H	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE - PROCESO	
INTERNO	EXTERNO	INSUMOS	V	A		PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Urgencias Hospitalización Financiero Direccionamiento Estratégico Extramural	Instituciones de la red pública Interinstitucional del departamento de Risaralda. Sistema de Referencia y contrareferencia. EPS con contratos vigentes	Recurso profesional y técnico asignado por subdirección científica y administrativa teniendo en cuenta: Programación Extramural Plan de vacaciones.			Distribución del recurso profesional y técnico para consulta externa y actividades educativas.	Recurso humano disponible	Financiero (Facturación y citas) Consulta Externa SIAU. Sistemas de Información.	Usuarios y Entidades que remiten Entidades de Vigilancia y control.



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA
NIT: 891.412.134-1

CÓDIGO	120-OT-1
VERSIÓN	2
PÁGINA	3 de 9
COPIA CONTROLADA	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONSULTA EXTERNA

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/ INSUMOS	P	H	ACTIVIDAD	SALIDA PRODUCTO Y/O SERVICIO	CLIENTE - PROCESO	
INTERNO	EXTERNO		V	A			INTERNO	EXTERNO
	ICBF Hogares de protección ligados al ICBF Centros de rehabilitación ONG Policia INPEC	Programas de salud ocupacional Programa de capacitación del recurso humano Comités y otras actividades susceptibles de ser programadas. Referencias y contrareferencias. Manual de facturación y tarifario	P		Apertura de agenda Planeación de actividades educativas de usuarios y sus familias	Agenda lista para asignación de citas Plan Educativo para usuarios y sus familias. Cronograma de actividades educativas.		



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA
NIT: 891.412.134-1

CÓDIGO	120-OT-1
VERSIÓN	2
PÁGINA	5 de 9
COPIA CONTROLADA	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONSULTA EXTERNA

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/	P	H	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE - PROCESO	
INTERNO	EXTERNO	INSUMOS	V	A		PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
		Cronograma de actividades educativas.						
		Software Dinámica Gerencial con aplicativos para: -HC .		H	Atención profesional del paciente	Paciente atendido con Plan de manejo		
					Registro de información	RIPS. Historias Clínicas. Remisión o contraremisión.		



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA
NIT: 891.412.134-1

CÓDIGO	120-OT-1
VERSIÓN	2
PÁGINA	6 de 9
COPIA CONTROLADA	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONSULTA EXTERNA

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/	P	H	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE - PROCESO			
INTERNO	EXTERNO	INSUMOS	V	A		PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO		
		Cita asignada	V		Verificación de la facturación y de asistencia de cada paciente por cada profesional para la atención.	Registro de atención	Gerencia de la Información	Entidades de Vigilancia y control.		
		Listados de asistencia Cita confirmada o reasignada.					Auditoría de Historia Clínica.	Informes de auditoría.	Control de la Gestión	EPS
		Usuarios capacitados en salud mental					Auditoría del proceso. Auditoría de historia clínica.		Direccionamiento Estratégico	
		Paciente atendido con Plan de manejo					Auditoría del procedimiento de remisión y contraremisión.			
		RIPS. Historias Clínicas. Remisión o contraremisión.								



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA
NIT: 891.412.134-1

CÓDIGO	120-OT-1
VERSIÓN	2
PÁGINA	7 de 9
COPIA CONTROLADA PÁGINA	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONSULTA EXTERNA

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/	P	H	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE - PROCESO	
INTERNO	EXTERNO	INSUMOS	V	A		PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
		Registros de Atención	A		No conforme	Acciones preventivas y correctivas	Consulta Externa y Direccionamiento	Entidades de Vigilancia y control
		Informes de auditorias			Plan de mejoramiento	Ejecución de planes de mejoramiento		



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA
NIT: 891.412.134-1

CÓDIGO 120-OT-1

VERSIÓN 2

PÁGINA 8 de 9

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONSULTA EXTERNA

COPIA CONTROLADA

RECURSOS SOPORTES			
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	DOCUMENTOS ASOCIADOS	INDICADORES
Psiquiatras	11 Consultorios.	Manual de facturación	Oportunidad dela consulta por profesión
Psicólogos	Baños para cliente interno	Guías de manejo	Citas canceladas / citas programadas por cada profesión
Terapeutas Ocupacionales.	Baños para cliente externo	Historias clínicas	Inasistencia a citas/ citas programadas por profesión
Técnicos y profesionales administrativos.	Área de facturación y citas.	Recetarios	Demanda rechazada por profesión
	Pasillos y sala de espera.	Baterías de evaluación	Eventos adversos gestionados / total de eventos adversos
	Recursos técnicos y logísticos (Equipos de computo, teléfonos, suministros)	Plan general de auditoría.	
		Informes de auditoría	
		Manual del usuario.	
		Manual de inducción y reinducción.	
		Código de ética.	



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA
NIT: 891.412.134-1

CÓDIGO	120-OT-1
VERSIÓN	2
PÁGINA	9 de 9
COPIA CONTROLADA	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONSULTA EXTERNA

REQUISITOS DEL CLIENTE	REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS DE LA EMPRESA	POLITICAS DE OPERACIÓN
<p>Documentación completa</p> <p>Cumplir con requisitos de atención.</p> <p>Remisiones por profesionales de la salud.</p>	<p>Decreto 1011 del 2006:</p> <p>Requisitos de habilitación PAMEC.</p> <p>Sistema de información.</p> <p>Sistema Único de Acreditación en Salud.</p>	<p>Idoneidad profesional</p> <p>Atención calida, oportuna y con calidad</p> <p>Comunicación clara.</p> <p>Cumplimiento con guías, procesos y procedimientos.</p>	<p>Horario de atención lunes a jueves de 7am a 4pm, viernes de 7am a 3pm. Reformulación: Martes, Miércoles y Jueves: 10 a 12 am y De 13 a 15 pm</p> <p>Cita de evaluación inicial: 45 Minutos</p> <p>Controles: 30 minutos</p> <p>Asistir 30 minutos antes de la cita para tramites de facturación y con documentación completa (documento de identidad, carnet de EPS autorización, remisiones, exámenes médicos pertinentes).</p> <p>El proceso debe ser auditado como mínimo dos veces al año, para determinar ajustes y planes de mejoramiento.</p>

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>Nombre: Myriam Alonso Chávez Cargo: Terapeuta Ocupacional</p>	<p>Nombre: Juan Pablo Vélez Álvarez Cargo: Subdirector Científico</p>	<p>Nombre: Alfredo Barón Criollo Cargo: Gerente</p>