

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA</b> <b>NIT: 891.412.134-1</b>	<b>CODIGO</b>	<b>110-PC-1</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>1 de 4</b>
<b>PROCEDIMIENTO: Recepción y trámite de Citas Medicas</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

PROCESO RELACIONADO	RECEPCIÓN Y TRAMITE DE CITAS MÉDICAS
LIDER DEL PROCESO	Subdirección Administrativa
OBJETIVO	Recepcionar y tramitar las solicitudes de citas médicas, asignándole al usuario el día más próximo y la hora que se ajuste a su horario de disponibilidad.
ALCANCE	Aplica para todos los usuario del hospital desde la presentación de la solicitud hasta la asignación de la cita medica, pasando por la cancelación y reasignación de la misma.
GENERALIDADES	<p>Se deben revisar las agendas de los médicos disponibles para asegurarse que se utilice al máximo la capacidad de operación de cada uno de ellos.</p> <p>Se asigna cita previa cancelación de cuota moderadora de acuerdo al POS, en caso de que pertenezca al POS Subsidiado o contributivo y no posea el valor correspondiente a la cuota moderadora esto no será impedimento para la asignación de la cita, debe mediar autorización de la Trabajadora Social</p>
TERMINOLOGÍA	
ABREVIATURAS	ERP: ENTIDAD RESPONSABLE DE PAGO

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA</b> <b>NIT: 891.412.134-1</b>	<b>CODIGO</b>	<b>110-PC-1</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>2 de 4</b>
<b>PROCEDIMIENTO: Recepción y trámite de Citas Medicas</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>SALIDA</b>	<b>PUNTO DE CONTROL</b>
	Paciente llega, realiza llamada telefónica a citas médicas o es referenciado por las unidades locales a través de internet o por fax.				
1	Solicita número de documento de identidad	Auxiliar de citas	Formato de solicitud de citas o remisión		
2	Verifica en bases de datos la ERP del usuario que realiza la solicitud de cita	Auxiliar de citas	Documento de identidad	Entidad Responsable de Pago	Comprueba los derechos y si tiene que cancelar copago
3	Llena la ficha paciente si la solicitud es de primera vez.	Auxiliar de citas	Documento de identidad	Formato paciente diligenciado	
4	Verifica el tipo de especialidad de la cita solicitada.	Auxiliar de citas	Remisión médica	Especialidad medica	
5	Realiza la búsqueda de los horarios disponibles según la especialidad solicitada.	Auxiliar de citas	Especialidad medica	Horarios disponibles	
6	Confirma con el usuario el día y la hora según la disponibilidad en el sistema.	Auxiliar de citas	Horarios disponibles	Fecha de la cita médica	
7	Tramita en DGH, asignando el medico, el día y la hora en concordancia con el usuario.	Auxiliar de citas	Fecha de la cita médica	Cita asignada	

 <b>HOMERIS</b>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA</b>  <b>NIT: 891.412.134-1</b>	<b>CODIGO</b>	<b>110-PC-1</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>3 de 4</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Recepción y trámite de Citas Medicas</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>

<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>SALIDA</b>	<b>PUNTO DE CONTROL</b>
8	Imprime la cita que sea de primera vez.	Auxiliar de citas	Cita asignada	Formato de cita asignada	
9	Diligencia el formato de cita medica, especificando el documento, el día, la hora, el medico y el tipo de consulta, de las citas de control.	Auxiliar de citas	Cita asignada	Formato de cita asignada	
10	Entrega al usuario el formato impreso o diligenciado de la cita asignada.	Auxiliar de citas	Formato de cita asignada		
11	Recuerda al usuario los documentos que debe traer para la cita médica y que además debe presentarse con anticipación para facturar.	Auxiliar de citas			
12	El día anterior a la cita se Confirma asistencia del paciente	Auxiliar SIAU	Listado de asistencia por profesional	Registro de nombre y parentesco del que recibe la llamada	
	Llega el paciente el día de la cita				
13	Factura el valor correspondiente al copago	Auxiliar Administrativo (Caja)	Formato de cita médica, documento de identidad	Factura, recibo de caja	Consulta el valor de copago en tabla de cobertura

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA</b>  <b>NIT: 891.412.134-1</b>	<b>CODIGO</b>	<b>110-PC-1</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>4 de 4</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: Recepción y trámite de Citas Medicas</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>

<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>SALIDA</b>	<b>PUNTO DE CONTROL</b>
14	Recibe el dinero				
15	Cancela las citas médicas de los usuarios que lo solicitan con 24 horas de anticipación.	Auxiliar de citas	Solicitud personal o por vía telefónica	Cita cancelada	
16	Reasigna las citas médicas por solicitud del usuario o de la institución.	Auxiliar de citas	Solicitud personal o por vía telefónica	Cita reasignada	

**REQUISITOS:** Resolución 5261 de 1994, Acuerdo 260 de 2004

<b>Elaboró</b> Nombre: Aleyda García V Cargo: Subdirectora Administrativa	<b>Revisó</b> Nombre: Equipo Calidad y MECI Cargo:	<b>Aprobó</b> Nombre: Alfredo Barón Criollo Cargo: Gerente
---	--	--