

 HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E NIT 891380103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Misional <b>PROCESO:</b> Gestión Servicios Ambulatorios	Código: CE-CA-001 Versión: 001 Fecha: 05/08/2024
<b>CARACTERIZACION GESTION CONSULTA EXTERNA</b>		Página 1 de 1

1. OBJETIVO	2. RESPONSABLE DEL PROCESO
Brindar atención a los usuarios y sus familias de acuerdo con sus necesidades, a través de los servicios ambulatorios de salud con calidad, humanización, seguridad, accesibilidad, oportunidad y continuidad, contribuyendo a la promoción y mantenimiento de la salud, diagnóstico, tratamiento y recuperación de la salud, aportando al mejoramiento de la calidad de vida, teniendo en cuenta el uso de recursos disponibles y optimizando la capacidad técnico científica.	Subdirector Científico
3. ALCANCE	
Desde la programación de agendas hasta brindar la atención solicitada por el paciente (en consulta, procedimiento mínimo o menor o apoyo diagnóstico o terapéutico, realizado en consulta externa), con la educación respecto a su patología y cuidados necesarios e información completa de la continuidad de la atención.	

4. PROVEEDOR	5. ENTRADA	6. ACTIVIDADES	7. RESPONSABLE	8. SALIDA	9. CLIENTE
Usuario y/o su familia Normatividad vigente relacionada con el proceso. Proceso de gestión de la información Procedimiento de programación del personal para la prestación de servicios Proceso de gestión de bienes e insumos	Usuario y/o su familia con necesidad de atención por consulta externa Software asistencial Base de datos Agenda médica Documentos de Identificación Documentos de seguridad social Insumos Contratos vigentes Cuadro de turno terminado	P: Definir la capacidad instalada, teniendo en cuenta los servicios ofrecidos y el talento humano en cada sede. P: Realizar proyección de las agendas mensuales de médicos generales, especialistas y odontólogos. H: Prestar servicios de salud de acuerdo a los lineamientos técnicos de cada servicio. H: Asignación de citas. H: Facturación de las citas H: Definir conducta y recomendaciones a pacientes H: Dilucidar la historia clínica de acuerdo al servicio H: Notificar los eventos de interés en salud pública de acuerdo a los protocolos de SIVIGILA H: Generar reportes de Oportunidad y productividad por sede V: Realizar auditorias de adherencia a GPC, procesos y procedimientos V: Realizar el informe de oportunidad y productividad por sede. A: Formular planes de mejoramiento A: Realizar seguimiento a los de planes de mejoramiento formulados.	Subgerente Científico	Programación de agendas por sede. Historias clínicas y fichas de notificación. Tablero de indicadores de oportunidad y productividad por sede. Informe de auditoría Informe de oportunidad y productividad por sede. Planes de mejoramiento	<b>EXTERNO</b> Ministerio de Salud y Protección Social Secretaría Departamental de Salud Secretaría de Salud Municipal Superintendencia Nacional de Salud Entes de Control Entes Departamentales y Nacionales <b>INTERNO</b> Todo el personal asistencial de la ESE, personal de facturación, SIAU, usuarios

10.RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO	11. DOCUMENTOS REQUERIDOS AL PROCESO	12. INDICADORES
HUMANOS: Profesionales, Auxiliar Administrativo	Ver Listado Maestro de Documentos del Proceso Ver Manual de Procesos y Procedimientos	Ver Tabla de Indicadores
INFRAESTRUCTURA: Oficinas.		
FISICOS Software Institucional, Equipos de Computo, Teléfonos, Impresoras Plataformas Institucionales, Página Web Institucional	<b>13. RIESGOS DEL PROCESO</b>	<b>14. REQUISITOS LEGALES</b>
FINANCIEROS Presupuesto institucional	Ver mapa de riesgos de la institución	Ver: Nomograma Institucional y Otros que apliquen al proceso.

ELABORO	REVISÓ	APROBO
Fernando Cárdenas Piedrahita Contratista Apoyo Gerencia	Carlos Arturo Rubiano Vinueza Subgerente Científico	Carolina Castro Naranjo Gerente