

 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NTT 891380-002-2	MACROPROCESO: Misional PROCESO: Gestión Servicios Ambulatorios	Código: CE-CA-001
		Versión: 001
		Fecha: 05/08/2024
CARACTERIZACION GESTION CONSULTA EXTERNA		Página 1 de 1

1. OBJETIVO 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.	2. RESPONSABLE DEL PROCESO 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 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	5. ENTRADA Usuario y/o su familia con necesidad de atención por consulta externa Software asistencial Base de datos Agenda medica Documentos de Identificación Documentos de seguridad social Insumos Contratos vigentes Cuadro de turno terminado	6. ACTIVIDADES P: Definir la capacidad instalada, teniendo en cuenta los servicios ofertados 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: Diligenciar 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 auditorías 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.	7. RESPONSABLE Subgerente Científico	8. SALIDA Programación de agendas por sede. Historias clínicas y fichas de notificación. Tablero de indicadores de oportunidad y productividad por sede. Informes de auditoría Informe de oportunidad y productividad por sede. Planes de mejoramiento	9. CLIENTE EXTERNO 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 INTERNO Todo el personal asistencial de la ESE, personal de facturación, SIAU, usuarios
---	--	---	--	---	---

Gobierno Municipal

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
INFRAESTRUTURA:		
FISICOS	13. RIESGOS DEL PROCESO	14. REQUISITOS LEGALES
FINANCIEROS	Ver mapa de riesgos de la institución	Ver: Nomograma Institucional y Otros que apliquen al proceso.

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