

27-12-2018

Asignación de Citas

Procedimiento



GESTIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y DE
ATENCIÓN PRIORITARIA
FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETÁ LIMITADA

Tabla de contenido

1. OBJETIVO.....	2
1.1. Objetivo General	2
1.2. Objetivos Específicos.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABLE.....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. CONTENIDO O DESARROLLO.....	4
6. ANEXOS	7
ANEXO 1. BAUSER DEL SISTEMA.....	7
ANEXO 2. DIRECTORIO ASIGNACION CITAS SEDES PROPIAS FAMAC LTDA	8
7. BIBLIOGRAFIA.....	10
8. CONTROL DE CAMBIOS	10

DOCUMENTO CONTROLADO



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	27/12/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

1. OBJETIVO

1.1. Objetivo General

Garantizar la oportunidad en la de asignación de citas de medicina general, especializada, odontológica y de programas PyD para los usuarios del Magisterio del Caquetá, ofreciendo una atención de forma organizada, oportuna y cumpliendo con las exigencias establecidas por la FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.



1.2. Objetivos Específicos

-  Garantizar para los afiliados del FOMAG el acceso directo a los servicios de consulta de medicina general, odontología general, programas PYD y las especialidades básicas de Ginecología y Pediatría en las sedes exclusivas de FAMAC LTDA que cuenten con este servicio habilitado.
-  Garantizar el cumplimiento de los estándares de oportunidad en la atención de los servicios básicos y especializados habilitados en las sedes exclusivas de FAMAC LTDA.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para asignar citas de consulta externa en medicina general, especializada, odontológica y de programas PyD que se preste en las sedes propias de FAMAC LTDA.


Excluye, la asignación de citas de:

-  Consultas Básicas y Especializadas de red contratada externa a nivel nacional, Citas de Diagnóstico y apoyo terapéutico las cuales se realizarán a través de Referencia y Contrarreferencia de acuerdo al procedimiento MPM-GRC-PR-03 Asignación de Citas de Consulta Especializada y Exámenes de Diagnóstico.
-  Consulta Prioritaria la cual se atenderá por orden de llegada y/o de acuerdo a la condición clínica del paciente previa apreciación de signos y síntomas por parte del profesional de salud.





Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	27/12/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

3. RESPONSABLE

Estratégico: Gerencia

-  Garantizar los recursos tecnológicos, financieros y talento humano necesario para la ejecución del proceso.

Operativo:

- ✓ Auxiliar asignación de citas sede principal
- ✓ Auxiliar de enfermería (sedes municipios y programas PyD)
-  Realizar la atención al público (usuarios) de manera atenta y respetuosa.
-  Realizar la identificación correcta del paciente para minimizar los errores en la asignación de citas.
-  Registrar en aplicativo (sede principal) o en el formato *MPM-GAP-FR-01 Asignación de Citas sedes municipios* las citas asignadas.
-  Remitir debidamente diligenciado los registros de asignación de citas mensuales en el formato *MPM-GAP-FR-01 Asignación de Citas sedes municipios* las citas asignadas, la primera semana de cada mes.

4. DEFINICIONES

SEDE ASISTENCIAL PROPIA: Hace referencia a las IPS habilitadas ante el REPS por FAMAC LTDA, ubicadas en Florencia, El Paujil, El Doncello y San Vicente del Caguán.

RED EXTERNA CONTRATADA: Hace referencia a las IPS o profesionales independientes, con los cuales FAMAC LTDA tiene contratado la prestación de algunos o varios servicios de salud.

VALIDACIÓN DE DERECHOS: Proceso mediante el cual se consulta en la base de datos de afiliados (consultor del programa SIPSS), si el usuario se encuentra activo para acceder a los servicios del Plan de Beneficios de Servicios de Salud del Magisterio prestados por FAMAC LTDA.

ORDEN MÉDICA: prescripción emitida por profesionales del área de la salud, para la solicitud de ayudas diagnósticas, interconsultas u otros servicios de salud que considere necesarios para la atención integral del paciente.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	27/12/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

ORDEN DE SERVICIO: boleta interna generada por el programa SIPSS que contiene la información de identificación del usuario, el servicio de salud requerido, prestador y fechas de ejecución, que funciona ante red externa contratada como *Autorización De Servicios*.

PROGRAMAS PyD: Programas pertenecientes al grupo de servicios de Protección específica y detección temprana.

PROTECCIÓN ESPECÍFICA: De acuerdo con lo establecido en el artículo 6 de la Resolución 412 de 2000, se denomina Protección Específica al conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones tendientes a garantizar la mitigación o control de un riesgo específico, con el fin de evitar la presencia de la enfermedad.

DETECCIÓN TEMPRANA: De acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la Resolución 412 de 2000, se establece como Detección Temprana al conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones que buscan identificar posibles casos de una enfermedad o alteraciones del estado de salud dentro de la población a riesgo.

RIPS: El Sistema de Información de Prestaciones de Salud, es "el conjunto de datos mínimos y básicos que el Sistema General de Seguridad Social en Salud requiere para los procesos de dirección, regulación y control, y como soporte de la venta de servicio, cuya denominación, estructura y características se ha unificado y estandarizado para todas las entidades a que hace referencia el artículo segundo de la Resolución en mención.

SIPSS: sistema de información de prestación de servicios de Salud.

5. CONTENIDO O DESARROLLO

No	Actividad	Responsable	Descripción	Materiales/Insumos
1	Solicitud de la cita	usuario	El usuario se acerca al área de asignación de citas de la sede asistencial propia a solicitar la cita o a través de las líneas telefónicas y medios electrónicos habilitados para este fin	Documento de identidad paciente Orden médica (citas especializadas y de Programas PyD)
2	Validación de derechos	Auxiliar de citas sede principal Auxiliar de enfermería (sedes	Se solicita al usuario su número de identificación y se procede a realizar la validación de derechos (Activo o inactivo) en la base de datos de afiliados.	Procedimiento Exclusiones al Plan de Atención del Régimen de Excepción MPM-GRC-PR-07

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	27/12/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

		municipios y/o Programas PyD)	<p>Si es usuario inactivo: Se remite a la Oficina de Atención al usuario para revisar inactivación del sistema. Cuando el usuario no se encuentra en la ciudad, se valida la información a través de la base de datos de la Organización</p> <p>Si es usuario activo: Verifica el plan de beneficios a que tiene derecho el usuario, de acuerdo a los términos de referencia estipulados por la FIDUCIARIA LA PREVISORA y se procede a asignar cita solicitada.</p>	
3	Identificación del usuario	<p>Auxiliar de citas sede principal</p> <p>Auxiliar de enfermería (sedes municipios y/o Programas PyD)</p>	<p>Se solicita el documento de identidad para proceder a corroborar los datos completos del paciente (nombres completos, número de identificación y edad) y se registra en el aplicativo de asignación de citas (sede principal) o en el formato MPM-GAP-FR-01 Asignación de Citas sedes municipios.</p> <p>Para la asignación de citas de Especialidades se solicita la orden médica y se corrobora con documento de identidad que contenga datos del usuario como nombre, número de identificación, edad y teléfono.</p>	<p>Documento de identidad paciente</p> <p>Orden médica (citas especializadas)</p> <p>Protocolo MPM-SP-PT-03 Identificación del Paciente</p> <p>Consultor del programa SIPSS</p>
4	Asignación de citas	<p>Auxiliar de citas sede principal</p> <p>Auxiliar de enfermería (sedes municipios y/o Programas PyD)</p>	<p>Se procede a asignar la cita en el sistema de información de prestación de servicios de Salud (SIPSS).se entrega al usuario el bauchers de confirmación de cita asignada (ver anexo 1). Para el caso de las sedes propias de municipios se utiliza el formato MPM-GAP-FR-01 Asignación de Citas sedes municipios.</p> <p>La duración de las consultas asignadas es de 20 minutos EXCEPTO las consultas de Fisioterapia, Programas de Control Prenatal, Crecimiento y Desarrollo, Psicología, Psiquiatría y Terapia Ocupacional las cuales tendrán una duración de 30 minutos.</p> <p>Se entrega información de cita asignada</p>	<p>Documento de identidad paciente</p> <p>Orden médica (citas especializadas)</p> <p>Protocolo MPM-SP-PT-03 Identificación del Paciente</p> <p>Consultor del programa SIPSS</p>

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	27/12/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

			<p>al paciente (fecha, hora, lugar/número consultorio y profesional de la salud), en formato específico.</p> <p>En los casos que no se tenga disponibilidad de consulta para la cita solicitada, se le requieren al usuarios los siguientes datos:</p> <p>Nombres y apellidos Número de identificación Números de teléfono Lugar de residencia.</p> <p>Los cuales se registran en el formato MPM-GAP-FR-01 Asignación de Citas sedes municipios. En caso de citas especializadas, se le informa al usuario que en los siguientes días se le estará llamando para la confirmación de la cita.</p> <p>En los municipios para la asignación de citas de especialidades, se escanea orden médica y se remite inmediatamente al correo electrónico correspondiente o vía Fax (Ver Anexo 2).</p>	
5	Entrega de Orden de Servicios (asignación cita especializada)	Auxiliar de citas	<p>En la sede principal de Florencia, luego de la asignación y confirmación de las citas especializadas, ingresa al programa (SIPSS), e imprime la Orden de Servicios.</p> <p>Se procede a organizar las órdenes médicas con las respectivas Órdenes de Servicios, estas deben coincidir con los RIPS. Este paquete se entrega a los funcionarios de archivo para la respectiva búsqueda de las historias clínicas.</p> <p>En caso de que la cita sea para una fecha posterior, la orden médica se archivan en una carpeta azul, la cual está ubicada en cada uno de los</p>	<p>Orden médica (citas especializadas)</p> <p>RIPS</p> <p>Orden de Servicios</p> <p>MPM-GRC-PR-03 Asignación de Citas de Consulta Especializada y Exámenes de Diagnostico.</p>

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	27/12/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

			archivadores de las ventanillas de asignación de citas de la sede principal de FAMAC LTDA, con el número correspondientes a la fecha.	
6	Lectura de resultados ayudas diagnósticas	Auxiliar de enfermería (sedes municipios)	La programación de pacientes para lectura de resultados de ayudas diagnósticas, se realizará al final de la jornada de atención médica y tendrá una duración de 10 minutos para su agendamiento. De esta atención, también deberá constar registro en historia clínica.	Resultados de ayudas diagnósticas

6. ANEXOS

ANEXO 1. BAUSER DEL SISTEMA

Asignación de citas medicina General

*** Asignación de citas especialistas**

FAMAC IPS
Maestros en salud !!

CITA MEDICA

FECHA: **05/10/2018**
HORA: **18:10:12**

Solicitud: **PRESENCIAL**

USUARIO

MEDICO
DIEGO ARMANDO JARA
CONSULTORIO: 1
FAVOR PRESENTARSE 15 MINUTOS
ANTES DE SU CITA

36425 05/10/2018 18:09:51

FAMAC LTDA.

PACIENTE: _____

DIA: _____ HORA: _____

MEDICO: _____

CONSULTORIO No. _____

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	27/12/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	


ANEXO 2. DIRECTORIO ASIGNACION CITAS SEDES PROPIAS FAMAC LTDA

FAMAC LTDA – Florencia Cra 9 # 9-104 Barrio El Prado			
Cita a Solicitar	Presencial	Telefónica	Electrónico
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Medicina General ▶ Odontología General 	Ventanilla 1 Lunes a Viernes 6 am – 7 am 1 pm - 2 pm	4352918 EXT 1 Lunes a Viernes 7am – 8:30 am 2pm - 3:30 pm	citasfamac@hotmail.com
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Endocrino ▶ Alergología ▶ Neurología ▶ Psiquiatría ▶ Psicología ▶ Nutrición ▶ Terapia respiratoria ▶ Optometría ▶ Terapia ocupacional 	Ventanilla 1 Lunes a Viernes 8:30 am - 10 am 03:30 pm -05:00 pm	4352918 EXT 1 Lunes a Viernes 7am – 8:30 am 2pm - 5:00 pm	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Transcripción ayudas diagnósticas ▶ Segundo conceptos fuera departamento ▶ Diagnóstico cardiovascular no invasivo ▶ Cirugía General ▶ Medicina del dolor ▶ Ginecología ▶ Medicina Interna ▶ Pediatría 	Ventanilla 2 Lunes a Viernes 7 am – 11 am 2 pm - 5 pm	4352918 EXT 1 Lunes a Viernes 7 am – 11 am 2 pm - 5 pm	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Cardiología ▶ Cirugía Plástica ▶ Dermatología ▶ Fonoaudiología ▶ Gastroenterología ▶ Maxilofacial ▶ Nefrología ▶ Neurocirugía ▶ Neuropsicología ▶ Oftalmología ▶ Ortopedia ▶ Reumatología 	Ventanilla 3 Lunes a Viernes 7:30 am – 11 am 2 pm -5 pm	4352918 EXT 1 Lunes a Viernes 7:30 am – 11 am 2 pm -5 pm	

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	27/12/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

►Terapia del Lenguaje ►Urología			
►Programas Protección Específica y Detección Temprana (PyD)	Oficina Coordinación PyD Lunes a Viernes 7:00 am – 12 am 2 pm -5:30 pm	4352918 EXT 9 - 3115945189 Lunes a Viernes 7:00 am – 12 am 2 pm -5:30 pm	
FAMAC LTDA – El Paujil CL 4 # 3-05 Barrio El Centro			
Cita a Solicitar	Presencial	Telefónica	
►Medicina General ►Programas Protección Específica y Detección Temprana (PyD)	Asignación de Citas Lunes a Viernes 7 am – 4 pm Jornada continua	431 4132 – 3227813608 Lunes a Viernes 7 am – 4 pm Jornada continua	
►Odontología General	No aplica	3133480965 Lunes a Viernes 7 am – 4 pm Jornada continua	
FAMAC LTDA – El Doncello Calle 4 # 4-34			
Cita a Solicitar	Presencial	Telefónica	
►Medicina General ►Programas Protección Específica y Detección Temprana (PyD)	Asignación de Citas Lunes a Viernes 7 am – 4 pm Jornada continua	4310338 – 312 410 2506 Lunes a Viernes 7 am – 4 pm Jornada continua	
►Odontología General	Asignación de Citas Lunes y Miércoles 1:30 pm – 4 pm Jornada continua	4310338 – 312 410 2506 Lunes a Viernes 1:30 pm – 4 pm Jornada continua	
FAMAC LTDA – San Vicente del Caguán Calle 1B Sur # 1-31			
Cita a Solicitar	Presencial	Telefónica	
►Medicina General ►Programas Protección Específica y Detección Temprana (PyD)	Asignación de Citas Lunes a Viernes 7 am – 12m y 2 pm – 6 pm	4645124 – 3125601774 Lunes a Viernes 8 am – 12m y 2 pm – 5 pm	

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	27/12/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

	FONDO ASISTENCIA DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA	MPM-GAP-PR-07
	Procedimiento	Versión: 02
	Asignación de Citas	Página 10 de 11

►Odontología General	No aplica	4644119 Lunes a Viernes 8 am – 12m y 2 pm – 5 pm	
----------------------	-----------	--	--

7. BIBLIOGRAFIA

-ANEXO NO 01 COBERTURA Y PLAN DE BENEFICIOS, ANEXO NO 02 ADMINISTRACIÓN Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y ANEXO NO 03 PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL PLAN DE ATENCIÓN EN SALUD DEL MAGISTERIO. CONTRATACIÓN VIGENTE FIDUPREVISORA S.A. 2017-2021.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Responsable	Fecha de Aprobación
00	Documento elaborado por primera vez.	Norma C. Pastrana Lizcano/ Auditora de Calidad	27/10/2017
01	Actualización de anexos ingresando los baushers de asignación de citas.	Katherine Castro Yina Diomar Doncel Olga Rendón/ Auxiliares asignación de citas	05/10/2018
02	Se establecen en los objetivos el concepto del acceso directo para especialidades básicas de pediatría y ginecología, consultas de medicina general, odontología general y programas de PYD, de acuerdo al Anexo 3 de Contratación Vigente Fiduprevisora S.A. 2017-2021.	Norma C. Pastrana Lizcano/Coordinadora de Calidad	27/12/2018

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	27/12/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	