

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 10/12/2024

OBJETIVO

Establecer los lineamientos para asignar las citas correspondientes a las consultas de medicina general, medicina especializada, nutrición, y servicio de rehabilitación física y psicosocial, odontología y programadas de promoción y prevención, con el fin de permitir el acceso con oportunidad y pertinencia de los usuarios a la E.S.E San Juan de Dios Yarumal.

ALCANCE

Este procedimiento va desde que el usuario solicita la atención y se le realiza la admisión hasta el momento en que le es asignada la cita que solicita de manera oportuna.

ENFOQUE DIFERENCIAL: El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).

La ESE Hospital reconoce la existencia de grupos poblaciones que por diferentes condiciones sociales, culturales, económicas y de salud requieren una especial atención, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación.

TALENTO HUMANO: Requiere de 4 gestoras de citas y 8 facturadoras.

INSUMOS: Es importante que, para la atención de los usuarios de manera presencial, cada una de las taquillas cuente con computador, impresoras, resmas de papel, diademas telefónicas, espacio físico amplio y cómodo, sillas ergonómicas y un puesto laboral adaptado de manera individual a cada empleado. Requiere tener instalado previamente Software XENCO y COCO, acceso a las plataformas de las EAPB con las que se tiene contratación para la validación de derechos de los usuarios: Coosalud, Savia Salud, Nueva EPS, Red Vital, SURA, MEDIMAS, Salud Total.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 10/12/2024

DEFINICIONES

CALIDAD: Calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias y de cumplir con expectativas en el consumidor.

CONTINUIDAD: Capacidad que tiene el servicio para garantizar una atención integral al usuario.

OPORTUNIDAD: Posibilidad que tiene el usuario para ingresar al servicio en el tiempo establecido en el proceso.

SEGURIDAD: Medidas establecidas en el proceso para minimizar los riesgos en la atención en salud.

CONFIABLE: La posibilidad de generar un diagnóstico acertado.

CONDICIONES PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO

Para realizar el proceso de Central de Citas se requiere del talento humano capacitado en el manejo de la plataforma tecnológica XENCO Y COCO comprender el modelo de salud en Colombia y contar con habilidades en el manejo de sistemas y tecnologías.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE CITAS EN CONSULTA DE MEDICINA GENERAL Y ESPECIALIZADA

El proceso de asignación de citas actualmente cuenta con 7 personas encargadas de asignarlas de manera presencial y telefónica. En un horario de 7:00am a 12:00m y de 1:00pm a 5:00pm

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 10/12/2024

Para la asignación de citas lo primero que debe hacerse es abrir agendas según cuadros de turno de médicos, especialistas y subespecialidades.

Para cualquiera de los canales de agendamiento al momento de asignar una cita, ya sea de medicina general, especializada o alguna subespecialidad, la documentación que el usuario requiere es:

- Documento de identidad o en su defecto proporcionar nombres y apellidos completos, teléfonos, fecha de nacimiento, EAPB en la cual se encuentra afiliado, una orden de autorización vigente cuando la especialidad lo requiera y un correo electrónico si lo tiene.
- Los usuarios afiliados a Dirección nacional de Policía Nacional o Sanidad Militar, deben tener una orden de autorización para cualquiera de nuestros servicios.
- Los usuarios con SOAT, deben de presentar la documentación completa que exige el asegurador para efectos de facturación. (FURIPS, corte de cuentas, epicrisis de urgencias, certificación médica, y los documentos SOAT (poliza, licencia de propiedad, documentos del paciente, licencia del conductor del vehículo) si es presencial se verifica que cuente con la firma de autorización y si la cita se asigna telefónicamente se advierte al usuario de asistir a la ESE con la documentación completa (paquete) para ser firmada por la auxiliar de facturación encargada, de lo contrario el servicio no se puede prestar.
- Los usuarios con ARL, deben presentar código de autorización para la consulta de medicina general o especializada. El usuario debe de hacer el trámite de la solicitud del código con antelación para no atrasar la atención o perder la cita.

Una vez presentada la documentación y cumplidos los requisitos, las agentes proceden a realizar la programación de la cita requerida en la plataforma COCO.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 10/12/2024

Cabe aclarar que siempre se debe preguntar al usuario con que medico desea la cita, y en caso de no tener la disponibilidad con el medico de su preferencia, se ofrecerán servicios ofertados por otros profesionales por si desea agendarla.

- Cuando la cita es asignada por el personal de trámite interno, el proceso es exactamente igual, con excepción de pedir el código de autorización ya que la ESE cuenta con el listado de autorizaciones vigentes y al momento de la facturación se pedirá nuevamente para confirmar a través de las bases de datos.
- Las citas con especialistas de brigada como: dermatología y otorrinolaringología se asignan por el personal de central de citas para darle prioridad a la demanda insatisfecha.
- Las citas con urología, radiología, cirugía general (endoscopias-colonoscopias) se ofertan por el aplicativo COCO para el autogendamiento.
- Las citas tanto de demanda insatisfecha como las citas de la carga masiva, son agendadas por el personal de trámite interno, a quienes se les realiza un seguimiento semanal para dar cumplimiento a las metas internas y garantizar la continuidad de los tratamientos de los pacientes.
- Cuando la cita se asigna por chatboot (WhatsApp) se realizan los pasos descritos en el anexo 1

Algunas personas del equipo de asignación de cita apoyan procesos de facturación y autorizaciones. Cuando el flujo de pacientes es muy alto o por alguna contingencia en la ESE, el personal pasa de asignar citas a facturar, dicho proceso se realiza con autorización de las coordinadoras de cada área (admisiones y facturación)

El hospital dispone de 8 facturadoras para el proceso de admisión y facturación de los usuarios, estos se atenderán en orden de llegada y dando prioridad en la atención a mujeres embarazadas, adultos mayores y discapacitados.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 10/12/2024

Los usuarios son citados a la ESE 45 minutos antes de la cita para realizar con anterioridad todos los trámite administrativos (registro y facturación) para que lleguen a la cita puntualmente. Si el usuario llega sobre el tiempo a facturar y no llega puntual a la cita, perderá la cita. Solo se harán excepciones cuando los usuarios que no residen en el municipio y por dificultades en el desplazamiento les fue imposible llegar a tiempo, cabe aclarar que se concertara con el médico para su atención, y este decidirá si lo atiende de forma inmediata o tendrá que esperar un espacio para su atención.

Una vez llega el usuario a las taquilla se verifica que la cita asignada este en la agenda de COCO, posteriormente se verifican en las plataformas de las EAPB que las autorizaciones estén vigentes y el usuario este activo, una vez verificado se procede a agendar en XENCO para abrir historia clínica y los profesionales puedan realizar la respectiva evolución, se expide la factura y se le hace entrega al usuario.

OBSERVACION: el personal de central de citas, facturación y vigilantes informaran al paciente que lo llaman a través de las pantallas dispuestas en cada una de las salas de espera para el ingreso al consultorio asignado.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE CITAS SERVICIO DE REAHABILITACION.

En el servicio de rehabilitación física y psicosocial el proceso de asignación de cita se realiza de una manera diferente.

En caso de ser cita para rehabilitación física, los usuarios asisten de forma presencial se atienden directamente en el área de fisioterapia y se asigna la primera cita, seguidamente cada una de las terapias ordenadas será programadas al terminal cada terapia, en caso de ver necesario por la profesional de fisioterapia y según la evolución del paciente que el mismo necesite más terapias se orienta al usuario que debe solicitar cita con médico general o especializada, según sea el caso.

El procedimiento para la asignación de citas psicosocial si se realiza de la misma manera que el procedimiento para la asignación de citas de medicina general.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 10/12/2024

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE CITAS ODONTOLOGICAS.

En el servicio de odontología la asignación de citas se realiza sin orden de autorización con excepción de los usuarios afiliados a Sumi medical y Policía Nacional.

Los usuarios que asisten para solicitar citas de forma presencial se atienden directamente en el área de odontología de la E.S.E., de lunes a viernes en el horario del servicio son atendidos en orden de llegada, adicionalmente se encuentra habilitado un puesto para la llegada de los usuarios de atención preferencial según la política institucional.

Si la cita se asigna de forma telefónica los horarios dispuestos son de 7 am-12 pm y 1 pm- 4 pm, y se piden nombres y apellidos completos, teléfonos, fecha de nacimiento, profesional con el que quiere la cita, qué tipo de cita requiere (primera vez o de tratamiento, consulta de urgencias odontológicas, consulta con odontopediatra, consulta con ortodoncista), EAPB a la cual pertenece y un correo electrónico si lo tiene.

Posteriormente el agente verifica en la herramienta XENCO y COCO las atenciones generadas con anterioridad, para verificar el cumplimiento del tiempo para la asignación de su cita, es decir:

- Si es de primera vez: Se asigna para niños cada 6 meses y para adultos cada año.
- Si es de tratamiento: Se asigna inmediatamente con el profesional que lo está tratando.

Se le debe de preguntar al usuario: Si la cita es de primera vez: ¿La cita la desea con un odontólogo en especial? Se verifica la disponibilidad de agenda con el odontólogo que el usuario solicita, en caso de no tener la disponibilidad se brinda información sobre los odontólogos programados con disponibilidad de agenda y una vez el paciente tome la cita se procede a agendar a través del aplicativo COCO con el odontólogo general que el usuario indica. Si es de tratamiento se

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 10/12/2024

verifica disponibilidad de agenda del odontólogo que está tratando al usuario y se le asigna su cita.

Se le informa al usuario el día en que queda programada la cita, la hora en que se programa y el nombre del odontólogo general que lo va a atender, de la misma manera se le indica que recibirá llamada del asistente virtual para recordar su cita, confirmarla o cancelarla. Se recuerda al usuario llegar 45 minutos antes de la cita para el proceso de facturación con documento de identidad, documentos complementarios a la facturación y la cuota moderadora (si aplica) que según su rango es de (valor en \$). Una vez factura el paciente se asigna la cita en XENCO y se abre agenda para la posterior atención.

- Cuando la cita se asigna por chatboot (WhatsApp) se realizan los pasos descritos en el anexo 1

URGENCIAS ODONTOLÓGICAS: se oferta en el horario del servicio de 7-12M-1-5pm, en caso de presentarse una urgencia en horario distinto se tiene establecido las disponibilidad en semana y fin de semana, los pacientes se dirigen al servicio de urgencias médicas y posteriormente es llamado el odontólogo de acuerdo a la clasificación en triage.

Registrar el paciente en formato de urgencias odontológicas FO-13-012 dispuesto en recepción del servicio de odontología con la siguiente información: Nombres y apellidos, documento de identidad, fecha de atención, EPS a la que pertenece, nombre del profesional que lo atiende. Posteriormente se le informa verbalmente al profesional que tiene una urgencia, se le indica nombre del paciente y posteriormente el profesional lo llama y lo atiende.

DEMANDA INSATISFECHA DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA

Se tiene establecido el FO-04-001 Formato de demanda insatisfecha, en caso de alteración de oportunidad de la consulta odontológica, este formato queda consignado el nombre, numero de documento, servicio, numero de contacto del paciente, la facturadora es responsable del llamado al paciente en caso de cancelación de citas.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 10/12/2024

ASIGNACION DE CITAS PARA ODONTOPEDIATRA Y/O ORTODONCISTA:

Se asignan directamente por el personal de odontología a través del aplicativo COCO, y se agendan los últimos viernes de cada mes dependiente de la disponibilidad de cada especialista.

El usuario deberá proporcionar nombres y apellidos completos, documento de identidad, correo electrónico si lo tiene, fecha de nacimiento y eps, la agente de la central de citas con la información que brinda el usuario lo agenda e indica que el asistente virtual lo estará llamando para confirmar, cancelar o re agendar la cita.

OBSERVACION: Si durante la verificación de datos de cada uno de los servicios prestados en odontología el usuario está Suspendido, Desafiliado, Retirado o en traslado, se le indica al usuario: "Señor usuario, actualmente se encuentra Retirado de su EAPB.

Si el usuario no presenta inconsistencias en el aseguramiento se debe realizar lo siguiente:

- Registrar en aplicativo COCO la asistencia del paciente a la consulta
- Registrar la cita en XENCO y abrir historia clínica para el diligenciamiento de esta por cada uno de los profesionales del área, en el momento de la atención.

ASIGNACION DE CITAS DE PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

La asignación de citas se programa según cuadros de turno de cada mes de médicos generales y de enfermería del servicio de PYM, y adicionalmente teniendo en cuenta el cronograma anual de las actividades extramurales. Los tiempos estipulados para la creación de las agendas, dependerán de la finalidad de la consulta. (Ingresos a los diferentes programas de PYM: 30 minutos, controles por los diferentes programas: 20 minutos, inserción o retiro de dispositivos intrauterinos o su dèrmicos: 20 minutos.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 10/12/2024

Los usuarios inician el proceso de solicitud de citas de manera presencial en la Sede Centro de PYP (Somos Salud), telefónicamente al número único de central de citas en los horarios de 10am a 5:00pm.

La asignación de citas para citologías se realiza a través del aplicativo COCO, en un horario de lunes a viernes de 7:00am a 12:00m, para agendar una cita se sigue el instructivo dispuesto en el anexo 1.

En el servicio de PYM diariamente se realiza demanda inducida para cada uno de los programas ofertados, y se asigna la cita en el aplicativo COCO con el profesional que corresponda.

El servicio cuenta con tres médicos generales encargados de la atención de las gestantes, de los programas de primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez, vejez, planificación familiar, atención preconcepcional, examen clínico de seno y agudeza visual, que se atienden de lunes a viernes

Adicionalmente cuenta con 2 médicos generales en el puesto de Salud la Estación para prestar atención a hipertensos, diabéticos y dislipidémicos de lunes a viernes de 7:00am – 12:00m y de 1:00pm a 5:00pm, las citas se asignan de manera presencial, telefónica o vía WhatsApp (ver anexo 1)

Todos los usuarios sin importar la sede donde se preste el servicio, se atienden en orden de llegada teniendo en cuenta la política de atención preferencial según la política institucional.

El auxiliar de facturación del servicio debe brindar un saludo cálido al usuario dándole la bienvenida a la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal.

Nuestro agente de la central de citas con la información que brinda el usuario debe realizar lo siguiente:

- Verificar en páginas WEB y bases de datos de cada EAPB, el estado de derechos del asegurado. (Además del estado de afiliación, se debe verificar que los datos que registren en las herramientas de la EAPB, coincidan con los mismo que figuren en los documentos de identidad y en la historia clínica de XENCO)

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 10/12/2024

- Si el usuario se encuentra afiliado alguna de las EAPB con las que se tiene contratado los servicios de primer nivel de atención, se procede a realizar la verificación de los derechos de atención, que consiste en verificar la edad del paciente, la fecha de la última atención y según esta información si corresponde o no realizarle la atención que solicita, o en su defecto ofrecerle la atención según procedimiento de demanda inducida.
- Ingresar a la plataforma COCO
- Registrar en el carnet de citas la información de la fecha y hora en que se programa la cita y nombre de la persona responsable de la atención.
- Se le debe de recordar al usuario llegar 45 minutos antes para realizar el proceso de facturación y los trámites administrativos pertinentes.
- Si el usuario es nuevo se debe crear el Usuario en la plataforma COCO y en el Software XENCO, diligenciando correctamente cada uno de los campos que se requieren, posterior a esto se debe de realizar el proceso de registro de llegada y asignación de la cita descrita anteriormente.
- Cuando la cita se asigna por chatboot (WhatsApp) se realizan los pasos descritos en el anexo 1

CANCELACION DE AGENDAS:

Para las agendas que se encuentran en la plataforma COCO, el líder del proceso autoriza la cancelación masiva en la plataforma, envía los ID de las citas canceladas a los agentes de COCO, para que estos se dispongan a hacer llamada de cancelación masiva a los usuarios.

Para las agendas que no se encuentran en la plataforma COCO, las auxiliares de central de citas activan un plan de contingencia donde llaman a cada paciente y se traslada toda la agenda para el próximo día de disponibilidad del especialista con previa autorización del coordinador del proceso y el subgerente científico, al

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 10/12/2024

usuario se le informa el cambio de la cita y se registra la llamada en el formato de confirmación de citas **FO-04-002**.

ANEXO 1:

MANUAL DE CHATBOT: ESE SAN JUAN DE DIOS DE YARUMAL

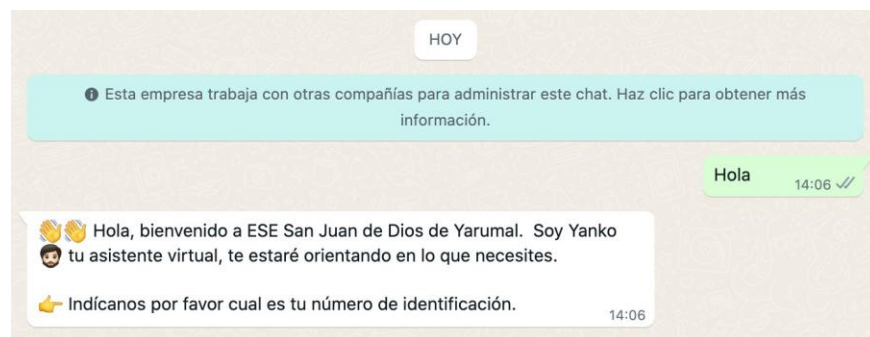


ESE Hospital Yarumal San Juan de Dios

+57 312 8887006

Servicio profesional

1. Usuario inicia conversación en Chatbot.

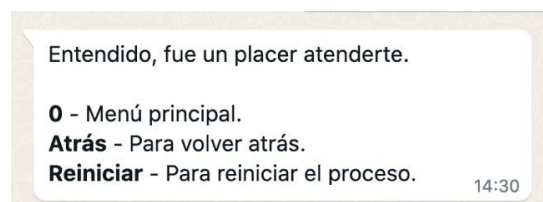


2. Luego de digitar número de documento, se muestra la siguiente ventana de términos y condiciones.

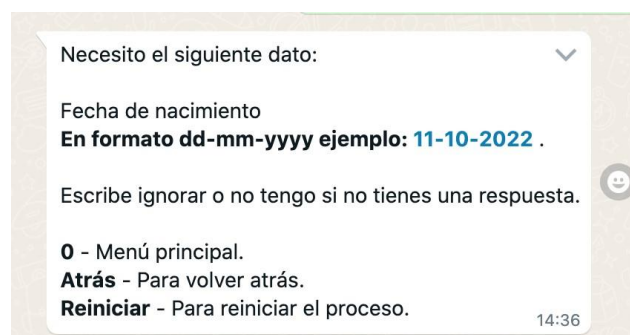
	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 10/12/2024



- Si usuario decide **“No aceptar”** los términos y condiciones, se muestra la siguiente ventana



Si usuario decide **“Aceptar”** los términos y condiciones, se muestra la siguiente ventana



- Luego de digitar fecha de nacimiento, se muestra la siguiente ventana

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 10/12/2024

Necesito el siguiente dato:

Tipo de documento de identificación (Seleccione el tipo de documento de identificación)

CC = Cédula de ciudadanía
 CE = Cédula de extranjería
 CN = Certificado de nacido vivo
 PA = Pasaporte
 PE = Permiso especial de permanencia
 RC = Registro civil
 TI = Tarjeta de identidad .

Escribe ignorar o no tengo si no tienes una respuesta.

0 - Menú principal.
Atrás - Para volver atrás.
Reiniciar - Para reiniciar el proceso.

14:38

5. Luego de digitar el tipo de documento, se muestra la siguiente ventanade confirmación

¿Tu Tipo de documento de identificación es CC
Cédula de ciudadanía?

Responde **si** o **no**

Por favor presiona uno de los siguientes botones.

15:14

Si usuario marca la opción “**No**”, se muestra la siguiente ventana para confirmar nuevamente el tipo de documento

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 10/12/2024

Necesito el siguiente dato:

Tipo de documento de identificación *(Seleccione el tipo de documento de identificación)*

CC = Cédula de ciudadanía
CE = Cédula de extranjería
CN = Certificado de nacido vivo
PA = Pasaporte
PE = Permiso especial de permanencia
RC = Registro civil
TI = Tarjeta de identidad .

Escribe ignorar o no tengo si no tienes una respuesta.

0 - Menú principal.
Atrás - Para volver atrás.
Reiniciar - Para reiniciar el proceso.

15:19

¿Tu Tipo de documento de identificación es CC
Cédula de ciudadanía?

Responde **si** o **no**
Por favor presiona uno de los siguientes botones.

15:14

Si No

Si usuario marca la opción “**Si**”, se muestra la siguiente ventana

Necesito el siguiente dato:

Nombre y apellidos completos *(Por favor escriba en Mayúscula)* .

Escribe ignorar o no tengo si no tienes una respuesta.

0 - Menú principal.
Atrás - Para volver atrás.
Reiniciar - Para reiniciar el proceso.

15:15

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 10/12/2024

Usuario digita información solicitada y posterior se muestra la siguiente ventana

Necesito el siguiente dato:

Teléfono Celular (*Escriba el celular correcto para confirmar la cita*) .

Escribe ignorar o no tengo si no tienes una respuesta.

0 - Menú principal.
Atrás - Para volver atrás.
Reiniciar - Para reiniciar el proceso.

15:26

Usuario digita información solicitada y posterior se muestra la siguiente ventana

Necesito el siguiente dato:

Teléfono Celular Alterno (*Escriba un número alternativo de contacto*)

Escribe **ignorar** o **no tengo** si no tienes una respuesta.

Escribe ignorar o no tengo si no tienes una respuesta.

0 - Menú principal.
Atrás - Para volver atrás.
Reiniciar - Para reiniciar el proceso.

15:27

Usuario digita información solicitada y posterior se muestra la siguiente ventana

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	
			CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
FECHA: 10/12/2024			

Necesito el siguiente dato:

Email (¿Cuál es tu correo electrónico?)

Escribe **ignorar** o **no tengo** si no tienes una respuesta.

Escribe ignorar o no tengo si no tienes una respuesta.

0 - Menú principal.

Atrás - Para volver atrás.

Reiniciar - Para reiniciar el proceso.

15:28

Usuario digita información solicitada y posterior se muestra la siguiente ventana

Aseguradora (¿Cuál es tu EPS?) 15:29

☰ Opciones

En opciones, se muestra una lista desplegable con las EPS que el usuario puede seleccionar.

×

Opciones

OTROS

SOAT

PARTICULAR

SUMIMEDICAL

SURA

NUEVA EPS

×

Opciones

PARTICULAR

SUMIMEDICAL

SURA

NUEVA EPS

COOSALUD

SURA

▶

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 10/12/2024

Luego de que el usuario seleccione la EPS, se muestra la siguiente ventana de confirmación

¿Tu Aseguradora es SURA?

Responde **si** o **no**

Por favor presiona uno de los siguientes botones.

15:31

Si

No

Si usuario marca la opción **“No”**, regresa al menú anterior, como se muestra en la siguiente ventana, posterior, usuario digita y confirma dato solicitado.

Necesito el siguiente dato:

Aseguradora (¿Cuál es tu EPS?)

.

Escribe ignorar o no tengo si no tienes una respuesta.

0 - Menú principal.
Atrás - Para volver atrás.
Reiniciar - Para reiniciar el proceso.

15:33

¿Tu Aseguradora es SURA?

Responde **si** o **no**

Por favor presiona uno de los siguientes botones.

15:31

Si

No

Si usuario marca la opción **“Si”** se muestra la siguiente ventana

Necesito el siguiente dato:

Municipio (¿Dónde vives?)

.

Escribe ignorar o no tengo si no tienes una respuesta.

0 - Menú principal.
Atrás - Para volver atrás.
Reiniciar - Para reiniciar el proceso.

15:33

Usuario digita información solicitada y posterior se muestra la siguiente lista desplegable del servicio a solicitar.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 10/12/2024

👉 Por favor,

ahora 👉 selecciona el número del servicio que deseas.

1- CIRUGIA GENERAL

2- CITOLOGIA

3- COLONOSCOPIA.

4- DERMATOLOGIA

5- ENDOSCOPIA.

6- FONOAUDIOLOGIA

7- FISIOTERAPIA

8- GINECOLOGIA

9- HIGIENE ORAL

10- MAMOGRAFIA

11- MEDICINA GENERAL

12- MEDICINA INTERNA

13- NUTRICION Y DIETETICA

14- OBSTETRICIA (MATERNAS)

15- ODONTOLOGIA

16- ODONTOPEDIATRIA

17- OFTALMOLOGIA

18- ORTOPEDIA

19- OTORRINOLARINGOLOGIA

20- PEDIATRIA

21- PSICOLOGIA

22- RADIOLOGIA (ECOGRAFÍA)

23- RAYOS X

24- TOMOGRAFIA CONTRASTADA

25- TOMOGRAFIA SIMPLE

26- UROLOGIA

27- PYP ATENCION A RIESGO CARDIOVASCULAR

0 - Menú principal.

Atrás - Para volver atrás.

Reiniciar - Para reiniciar el proceso.

Luego de que el usuario digita el número del servicio, muestra la siguiente ventana

Ahora por favor indícame el subservicio

👉**👉 Elige una opción ingresando solo el número.

1- CONSULTA DE PRIMERA VEZ DE ODONTOLOGIA

2- CONSULTA DE CONTROL DE ODONTOLOGIA

0 - Menú principal.

Atrás - Para volver atrás.

Reiniciar - Para reiniciar el proceso.

15:38

Luego de que el usuario digita el número del subservicio, muestra la siguiente ventana

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 10/12/2024

☒ Entendido, los médicos de CONSULTA DE PRIMERA VEZ DE ODONTOLOGIA son:

**  Elige una opción ingresando solo el número.

1- El que tenga la cita mas cercana
2- MARIA CAROLINA PELAEZ
3- JUAN SEBASTIAN ARANGO
4- YASLEIDY SANCHEZ

0 - Menú principal.
Atrás - Para volver atrás.
Reiniciar - Para reiniciar el proceso.

15:38

Luego de que el usuario digita el número de profesional, muestra la siguiente ventana

Confirmemos tus datos de contacto:

Correo: lucia.cs1208@gmail.com
 Teléfono celular: [3147053141](tel:3147053141)
 Teléfono celular alterno:

Verifica que sean correctos.
 Por favor presiona uno de los siguientes botones.

15:39

Si usuario marca la opción “**No**”, muestra la siguiente ventana

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS	
	NIT 890.981.726-6	
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	CÓDIGO: PR-04-001
		VERSIÓN: 03
	PROCESO ADMISIONES	FECHA: 10/12/2024

Selecciona el dato que debemos actualizar:

1- Correo: lucia.cs1208@gmail.com
2- Teléfono celular: [3147053141](tel:3147053141)
3- Teléfono celular alternativo:

Ingresa el número del dato que deseas corregir 15:40

Luego de que el usuario digita el dato que desea corregir, muestra la siguiente afirmación: Indícame cuál es tu “correo”, “teléfono celular” o “teléfono alternativo” electrónico correcto.

Posterior, se muestra la siguiente ventana

Confirmemos tus datos de contacto:

Correo: lucia.cs1208@gmail.com
Teléfono celular: [3147053141](tel:3147053141)
Teléfono celular alternativo: 2

Verifica que sean correctos.
Por favor presiona uno de los siguientes botones.

15:46

[Si](#) [No](#)

Si usuario marca la opción “**Si**”, se muestra la siguiente ventana

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 10/12/2024



Ahora, las citas mas próximas de CONSULTA DE PRIMERA VEZ DE ODONTOLOGIA en PRINCIPAL son:

👉**👉 Elige una opción ingresando solo el número.

1- Jueves 13 de octubre de 2022 a las 7:30 am con el profesional JUAN SEBASTIAN ARANGO.

2- Viernes 14 de octubre de 2022 a las 7:00 am con el profesional JUAN SEBASTIAN ARANGO.

3- Viernes 14 de octubre de 2022 a las 9:30 am con el profesional JUAN SEBASTIAN ARANGO.

4- Buscar otras opciones.

0 - Menú principal.

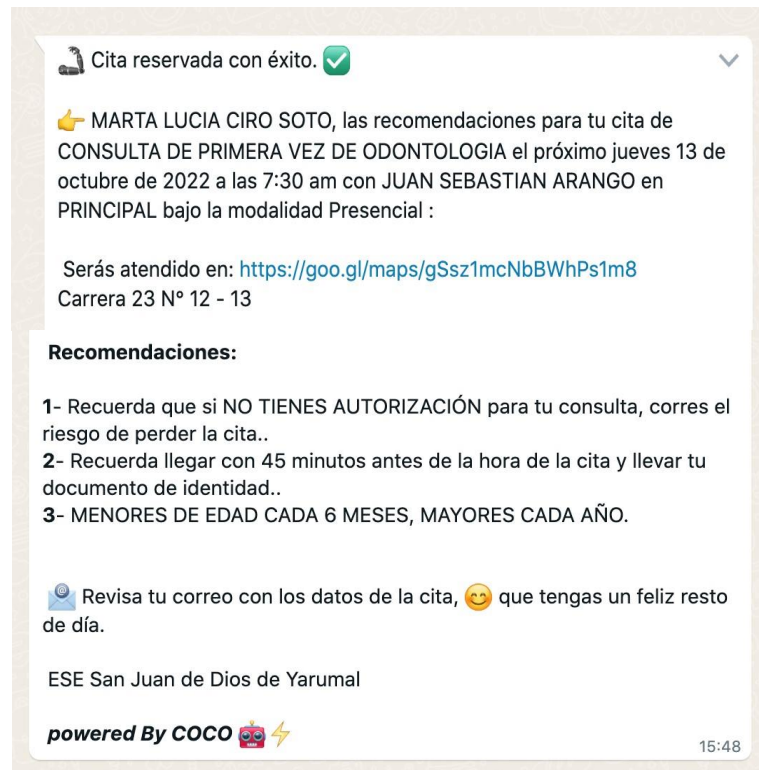
Atrás - Para volver atrás.

Reiniciar - Para reiniciar el proceso.

15:47

Usuario digita número de servicio que se ajuste a su necesidad y posterior, se muestra la siguiente ventana

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 10/12/2024



Se finaliza el Chatbot

PUNTOS DE CONTROL PARA GARANTIZAR EL PROCEDIMIENTO

- Bases de datos de las EAPB.
- Acceso a las páginas WEB de las EAPB.
- Autorizaciones Físicas generadas por las EAPB.
- Formato de citas pendientes por programar.
- Formato de confirmación de citas.
- Cuadro de turnos médico general, médico especialista y subespecialidades.
- Cuadro de turnos de los agentes de Central de Citas.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 10/12/2024

MANEJO DE FORMATOS, MATERIALES Y DOCUMENTOS Ó INFORMACIÓN DE REFERENCIA

Relacione la lista de formatos:

- FO-04-001 Formato de demanda insatisfecha
- FO-13-012 Formato de urgencias odontológicas
- FO-04-002 Formato de confirmación de asistencia

PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS

Garantizar la accesibilidad a nuestros usuarios a los servicios ofrecidos por la institución de forma oportuna y clara.

CONTROL DE CAMBIOS

<u>Versión</u>	<u>Fecha</u>	<u>Paginas Afectadas</u>	<u>Descripción del cambio</u>
<u>01</u>	<u>07/03/2019</u>	<u>Todo el documento</u>	
<u>02</u>	<u>11/10/2022</u>	<u>Todas las paginas</u>	<u>Cambio de encabezado y logo institucional</u>
<u>03</u>	<u>10/12/2024</u>	<u>Todas las paginas</u>	<u>Actualización del documento</u>

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: PR-04-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 10/12/2024

Elaboró: Laura Herrera / Coordinadora Central de citas y Admisiones	Revisó: Ana María Quiroz Yepes/ Asesor de calidad	Aprobó: Dr. Jean Carlo Vanegas Gerente
