

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA EXTERNA	PROCESO CONSULTA EXTERNA	CÓDIGO: PR-05-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/11/2020

1. OBJETIVO

Ofrecer atención oportuna y pertinente en la que se de orientación, diagnóstico, tratamiento o paliación, de acuerdo con el criterio médico y en el marco de su autonomía, satisfaciendo las necesidades del cliente interno y externo.

2. ALCANCE

Inicia desde que el usuario solicita la cita y esta es asignada hasta que es atendido por el médico general o especialista.

DEFINICIONES DE TERMINOS
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.
OPORTUNIDAD: Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
CONTINUIDAD: Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.
ACCESIBILIDAD: Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud sin que se presenten barreras en la atención.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA EXTERNA	PROCESO CONSULTA EXTERNA	CÓDIGO: PR-05-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/11/2020

CONDICIONES Y REQUISITOS PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO	MATERIALES NECESARIOS
Para llevar a cabo la atención del usuario, se requiere que este cuente con la documentación actualizada, que este afiliado y activo en una de las EAPB que según contratación se atienden en consulta externa por parte de la E.S.E. Se requiere además que el personal cuente con su documentación al día, su contrato este vigente y que use todas las medidas de bioseguridad adecuadas para la atención del paciente.	Se requiere para el área de recepción y facturación de computadores conectados a la plataforma tecnológica de llamadas en Call Center con su diadema telefónica correspondiente, un computador en cada consultorio, la dotación requerida en cada uno de ellos. Además se requieren los insumos, materiales e instrumental pertinentes para la atención de los usuarios, se requieren también algunos dispositivos biomédicos para el desarrollo de los procedimientos que se realicen en consulta externa (Ver Inventario). Se requiere de toda la dotación de oficina para la instalación de los equipos de cómputo. Es necesario contar con los dispensadores de jabón necesarios, los dispensadores de toallas, lavamanos en cada consultorio y los baños respectivos por norma.

3. ACTIVIDADES - DESCRIPCIÓN:

ATENCIÓN POR MEDICO GENERAL

- El Auxiliar de admisiones recibe el usuario con cita asignada para atención por médico general. Verifica los derechos en salud para la atención médico general en la base de datos y realiza factura previa de la atención médica, entregar copia al usuario e informar la ubicación del consultorio y el médico tratante.
- El medico hace llamado del paciente por su nombre completo, atiende al usuario según programación de consulta externa disponible en el sistema XENCO. El médico verifica las historias clínicas de los pacientes a atender previo a la atención.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA EXTERNA	PROCESO CONSULTA EXTERNA	CÓDIGO: PR-05-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/11/2020

- El medico valora el paciente según guías y protocolos de manejo adoptados en la institución, revisa la historia clínica, diagnóstico del paciente y laboratorios, realiza correcto lavado de manos. Diligenciar historia clínica: Anamnesis, Motivo de consulta, Enfermedad actual, Examen físico, revisión por sistemas y antecedentes y antecedentes, diagnóstico.
- El medico define la conducta según guías de práctica médicas y protocolos adoptados en la institución. Lectura o remisión de paraclínicos, tratamiento a seguir, diligenciamiento del anexo técnico n°3. sí es el caso, prescripción de tratamiento y/o generación de interconsulta a especialista u otra especialidad. De acuerdo a hallazgos encontrados, define la conducta a seguir, si requiere hospitalización, elabora orden de hospitalización diligenciando **Formato Anexo técnico 3 solicitudes de autorización de servicios de salud, FO-05-004** y entrega a auxiliar de enfermería para trámite. Si requiere manejo ambulatorio, elabora el formato orden médica de los medicamentos a suministrar, especificando posología por 30 días como máximo. Explica al usuario la forma de administrarla. En caso de requerir siguiente valoración, elabora orden de cita de control. En caso de requerir exámenes de apoyo diagnóstico elabora el **formato de orden para exámenes diagnósticos FO-05-001** firmados y sellados con la identificación del paciente (Nombre y N° HC) y orienta al usuario para su realización.
- El medico orienta e informa al paciente estado de salud, recomendaciones y conducta a seguir, e informa al mismo los hallazgos encontrados, estado de salud y recomendaciones.
- La nutricionista valora el paciente según guías y protocolos de manejo adoptados en la institución, revisa la historia clínica, diagnóstico del paciente, realiza correcto lavado de manos. Diligenciar historia clínica: Anamnesis, Motivo de consulta, Enfermedad actual, Examen físico con peso, talla e IMC, revisión por sistemas y antecedentes y antecedentes, diagnóstico.
- La psicóloga valora el paciente según guías y protocolos de manejo adoptados en la institución, revisa la historia clínica, diagnóstico del paciente, realiza correcto lavado de manos. Diligenciar historia clínica: Anamnesis, Motivo de consulta, Enfermedad actual, Examen del estado mental y diagnóstico.
- La jefe enfermería y auxiliares de enfermería y personal médico, orientan e informan al paciente estado de salud, recomendaciones y conducta a seguir.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA EXTERNA	PROCESO CONSULTA EXTERNA	CÓDIGO: PR-05-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/11/2020

- La Jefe Enfermería y auxiliares de enfermería y el personal médico, capta los riesgos de la prestación del servicio y diligencia la matriz de riesgos del servicio, que es socializada anualmente, En caso de ocurrir un evento adverso o incidente se hace reporte en el aplicativo respectivo de seguridad del paciente.
- El medico puede generar algunos de los siguientes documentos: orden médica para medicamentos, Anexo técnico 3, orden exámenes de laboratorio y orden ayudas diagnostica.
- En todos los servicios de consulta externa (odontología, fisioterapia, psicología, nutrición y terapia respiratoria) cuando se identifica un paciente que requiere atención medica inmediata, se remite al servicio de urgencias. Si el paciente está estable y o no tiene una condición que amenace su estado de salud se dirige al servicio por sus propios medios, de lo contrario se llamará a un camillero o a un auxiliar para que lo trasladen en camilla o silla según el caso particular.

ATENCIÓN POR PSICOLOGÍA

En la institución contamos con una psicóloga clínica que realiza consulta de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00 pm. Cuenta con un consultorio de entrevista completamente dotado para la atención personalizada, garantizando la privacidad del usuario.

Los usuarios que requieren consulta por psicología, solicitan su cita por los medios implementados en la institución:

- Presencia: taquilla de citas
- Por la plata forma COCO: por medio del WhatsApp.

Con la orden respectiva y su cita asignada, el usuario asiste el día y hora programadas y es llamada por la profesional, quien realiza la atención y hace los registros requeridos en la historia clínica del software XENCO. Para el egreso del paciente en este servicio, se realizan las remisiones correspondientes, el plan de tratamiento requerido y la finalización de la consulta.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA EXTERNA	PROCESO CONSULTA EXTERNA	CÓDIGO: PR-05-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/11/2020

4. PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN POR PERFIL DEL CARGO

CONDICIONES Y REQUISITOS PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO

- Cumplir con todos los requerimientos de contratación de acuerdo al perfil de cargo.
- Haber realizado el proceso de inducción institucional.

ACTIVIDADES:

El coordinador de consulta externa realiza la inducción de aproximadamente dos días al **personal de enfermería** con las siguientes actividades:

- El coordinador de enfermería da a conocer todas las normas del servicio, como es el uso adecuado del uniforme institucional, el horario asignado por cuadro de turnos, portabilidad del carnet institucional, manejo de xenco y asignación de usuario para ingreso al sistema.
- El coordinador de consulta externa inicia el proceso de inducción con el personal de enfermería realizando el recorrido por toda la institución y por las áreas del servicio como consultorios de medicina general, especializada, enfermería, radiología, endoscopias, fisioterapia, psicología y nutrición.
- El coordinador de consulta externa socializa al personal de enfermería los procesos y procedimientos. Los protocolos institucionales son enviados al correo electrónico para su posterior evaluación en un plazo de 10 días, además se encuentran disponibles en acceso directo "Información transversal" en todos los PC del servicio.
- El coordinador de consulta externa le asigna a la auxiliar de enfermería de turno el acompañamiento durante los primeros procedimientos realizados para su respectivo conocimiento y entrenamiento.
- Una vez terminada la inducción se le asigna responsabilidades específicas al personal de enfermería que continuara desarrollando labores en el servicio.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6	
	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA EXTERNA	PROCESO CONSULTA EXTERNA
		CÓDIGO: PR-05-001
		VERSIÓN: 03
		FECHA: 26/11/2020

El coordinador médico realiza la inducción al **personal médico** asignado para las áreas de consulta externa mediante las siguientes actividades:

- El coordinador médico da a conocer todas las normas del servicio, como el uso adecuado del uniforme, el horario asignado por cuadro de turnos, portabilidad del carnet institucional, manejo de xenco y asignación de usuario para ingreso al sistema.
- El coordinador médico inicia el proceso de inducción con el personal médico realizando el recorrido por todas las áreas de la institución y por las áreas del servicio como consultorios de medicina general, especializada y enfermería.
- El coordinador médico socializa al personal médico los requerimientos de la historia clínica para su correcto diligenciamiento, actividades de demanda inducida y socialización de guías de práctica clínica y protocolos.
- El coordinador médico le asigna al personal médico el respectivo consultorio y las actividades específicas para la realización de sus labores en el servicio.

El subdirector científico realiza la inducción al **personal médico especialista** asignado para las áreas de consulta externa mediante las siguientes actividades:

- El subdirector científico da a conocer todas las normas del servicio, el horario asignado para consulta, ronda hospitalaria y cirugía, portabilidad del carnet institucional, manejo de xenco y asignación de usuario para ingreso al sistema.
- El subdirector científico inicia el proceso de inducción con el personal médico especialista realizando el recorrido por todas las instalaciones de la E.S.E. y por las áreas del servicio como consultorios de medicina especializada, asignando su respectivo consultorio.
- El subdirector científico socializa al personal médico especialista los requerimientos de la historia clínica para su correcto diligenciamiento, socialización de guías de práctica clínica y protocolos institucionales.
- Una vez terminada la inducción el personal especialista se apropia de su responsabilidad y labores en la institución, iniciando sus actividades asignadas.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA EXTERNA	PROCESO CONSULTA EXTERNA	CÓDIGO: PR-05-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/11/2020

PUNTOS DE CONTROL PARA GARANTIZAR EL PROCEDIMIENTO

1. Evaluación y seguimiento al personal.
2. Registro adecuado y actualizado de formatos.
3. Evaluación y seguimiento al personal del servicio.
4. Auditoria a la calidad del diligenciamiento de la historia clínica de odontología.
5. Auditoria de adherencias a las guías clínicas adoptadas para el servicio.
6. Rondas de seguridad en el servicio.

MANEJO FORMATOS, MATERIALES Y DOCUMENTOS Ó INFORMACIÓN DE ODONTOLOGÍA

Relacione la lista de formatos:

- 7.1 Formato de orden para exámenes diagnósticos, FO-05-001
- 7.2 Formato orden para exámenes, FO-05-002
- 7.3 Formato de anexo técnico de solicitud de autorización de servicios de salud, FO-05-004
- 7.4 FO-02-008 FORMATO DE REPORTE DE EVENTOS ADVERSOS
- 7.5 PT-02-018 REGISTRO DE CONSENTIMIENTOS INFORMADOS
- 7.6 FO-18-001 DECLARACION DE ARTICULOS DE BAJA, TRASLADO U OTRO
- 7.7 FO-19-009 FORMATOS DE REGISTROS DE ASEOS TERMINALES
- 7.8 FO-19-032 FORMATO REPORTE DE DAÑO DE EQUIPOS
- 7.9 FO-21-006 TRASFERENCIAS DOCUMENTALES E.S.E

Relacione los documentos:

1. PR-15-003 PROCEDIMIENTO DEMANDA INDUCIDA
2. PT-02-002 IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES 2019
3. PT-02-003 PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN 2019-1
4. PT-02-010 PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD
5. IN - 08-001 INSTRUCTIVO DE SEMAFORIZACIÓN
6. Guía Cero Papel E.S.E. Yarumal
7. MA-02-004 MANUAL DE SEGURIDAD DEL PACIENTE
8. MA-13-001 RECOMENDACIONES PRE Y POST PROCEDIMIENTOS 2018

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA EXTERNA	PROCESO CONSULTA EXTERNA	CÓDIGO: PR-05-001
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 26/11/2020

9. PL-01-007 PLAN HOSPITALARIO DE EMERGENCIAS 2017
10. PL-19-002 PLAN DE GESTION INTEGRAL PARA RESIDUOS PGIRASA 2017 - 2018 E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL-1
11. POLITICA DE CALIDAD
12. PR-04- CENTRAL DE CITAS ACTUALIZADO
13. PROGRAMA DE INDUCCIÓN
14. PROTOCOLO ATENCION PREFERENTE
15. PT-02-004 HIGIENIZACIÓN DE MANOS Y POSTURA DE GUANTES
16. PT-02-012 PROTOCOLO PREVENCIÓN DE CAIDAS
17. PT-02-018 PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO 2018
18. Resolución seguridad Paciente

PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS
➤ Satisfacción del usuario con la atención prestada. ➤ Cumplimiento de estándares de calidad. ➤ Inducción adecuada al servicio de odontología. ➤ Conocimiento completo del proceso.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Paginas Afectadas	Descripción del cambio
02	30/05/15	Todo el documento	Actualización del contenido
03	23/11/2020	Todo el documento	Actualización del contenido

Elaboró: Valeria Zuluaga Bermúdez Líder del proceso Ana María Quiroz Asesora de Calidad	Revisó: Guillermo Pérez subdirector científico Mauricio Marín Sierra Asesora de Calidad	Aprobó: Dr. Jean Carlo Villegas Gerente
--	--	---