
	Caracterización del Proceso	Código: AU-CP-001
	CEX-CP-001 CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA	Versión: 2
		Vigencia: 12/Nov/2018


TIPO DE PROCESO: 03 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

NOMBRE DEL PROCESO: 1 CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA	RESPONSABLE: Dirección médica
OBJETIVO DEL PROCESO: Garantizar un servicio de consulta externa especializada, para la atención en salud con calidad, responsable de las actividades, procedimientos e intervenciones relacionados con la atención al usuario, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y garantizar la seguridad de los usuarios.	
ALCANCE: Inicia con la necesidad por parte del usuario de acceder a un servicio de c externa especializada, y finaliza cuando son valorados por el servicio requerido con diagnóstico, prescripción del tratamiento, remisión según el caso, recomendaciones y educación al usuario.	

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES PHVA	SALIDAS	CLIENTES
EXTERNOS <ul style="list-style-type: none"> ● EAPB ● Aseguradoras pre pagadas. ● Usuario. ● Servirte ● Laboratorio clínico. ● Auditores externos. ● Vigilancia y monitoreo. INTERNOS <ul style="list-style-type: none"> ● Call center. ● Admisiones ● Autorizaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ● Disponibilidad de agendas de agendas médicas. ● Manual de contrato vigentes con las aseguradoras ● Solicitud de interconsulta o referencia interna. ● Autorización vigente de la aseguradora ● Validación en bases de datos de PGP existentes. ● Remisiones o H clínicas de usuarios de EPS para valoraciones. 	<p>P:</p> <p>Elaboración del plan estratégico del proceso Identificar los recursos (disponibilidad de agendas, profesionales, infraestructura, insumos) disponibles para brindar la atención. Identificar necesidades de inducción, entrenamiento y capacitación del talento humano. Autorización del servicio Acceso y admisión</p> <p>H:</p> <p>Elaboración de estudios de</p>	<p>Usuario con conducta definida (remisión, internación, programación quirúrgica, procedimientos intervencionistas) Remisiones cuando se requiera o valoraciones realizadas. Educación y cuidado del paciente Entrega verbal y completa del paciente al servicio que será trasladado dentro de la clínica o en caso de ser remitido copia de la historia clínica completa</p>	EXTERNOS EAPB Aseguradoras, propagadas Usuario. Lavandería Auditores externos INTERNOS Servicio de hospitalización, UCI, UCE, Hemodinamia Servicio de Imagenología Servicio de cardiología no invasiva Servicio Farmacéutico Servicio de esterilización


	Caracterización del Proceso	Código: AU-CP-001
	CEX-CP-001 CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA	Versión: 2
		Vigencia: 12/Nov/2018

<ul style="list-style-type: none"> ● Sistemas de información ● Esterilización ● Gestión humana ● Recursos generales ● Gestión de tecnología y Ambiente físico ● Servicios de hospitalización ● Auditoría médica ● Dirección médica ● Comité de seguridad del paciente ● Comité de infecciones ● Comité de HC 	<ul style="list-style-type: none"> ● Recepción del paciente ● Ingreso administrativo y acceso a historia clínica. ● Recurso humano necesario para la atención: Misionales y de apoyo ● Historia clínica electrónica. ● Ropa hospitalaria. ● Capacidad física e infraestructura ● Tutelas y fallos judiciales Solicitud de citas para respuesta a quejas de usuarios ● Normatividad interna y objetivo Informes de resultados de análisis a PQRD 	<p>oportunidad para la contratación y compras de acuerdo al procedimientos ofertados</p> <p>Asignación de citas</p> <p>Recepción y orientación al usuario</p> <p>Llamado al usuario, apertura y diligenciamiento</p> <p>HC:</p> <p>Anamnesis, ejecución, procedimientos y remisión.</p> <p>Prescripción, solicitud y ayudas diagnósticas y medicación</p> <p>Entrega de recomendaciones y cita de control.</p> <p>V:</p> <p>Verificar fecha y orden de solicitud</p> <p>Verificar usuario en base de datos (PGPS)</p> <p>Confirmar datos del usuario</p> <p>·Verificar eficacia y adherencia tratamiento.</p> <p>A:</p> <p>Reprogramar citas, cambio plan de tratamiento.</p> <p>Reprogramar profesionales de salud.</p> <p>Generar Acciones</p>	<p>HC diligenciada completamente con órdenes generadas y plan de tratamiento: (rx, laboratorio, cita de revisión, especialistas, cuidados en casa), fórmula médica, epicrisis, formatos como MIPRESS y CTC</p> <p>Solicitud de Estudios Imagen lógicos</p> <p>Solicitud de Exámenes de Laboratorio.</p> <p>Solicitud de estudios de Cardiología no invasiva.</p> <p>Reporte de eventos relacionados con la seguridad del paciente</p> <p>Reportes de vigilancia epidemiológica.</p> <p>Reportes de tecnovigilancia.</p> <p>Reportes de farmacovigilancia.</p> <p>Desechos hospitalarios y ropa sucia.</p> <p>Indicadores de consulta externa</p>	<p>Servicios generales</p> <p>Gestión de tecnología y ambiente físico.</p> <p>Referencia y contrarreferencia.</p> <p>Dirección Médica.</p> <p>Dirección de Enfermería</p> <p>Auditoría Médica</p> <p>Sistemas de información.</p> <p>Contratación y mercadeo</p> <p>Comité de historias clínica</p> <p>Comité de Seguridad del Paciente</p> <p>Comité de infecciones.</p> <p>Facturación.</p> <p>Vigilancia y monitoreo</p>
---	---	--	--	---

	Caracterización del Proceso	Código: AU-CP-001
	CEX-CP-001 CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA	Versión: 2
		Vigencia: 12/Nov/2018

		correctivas, preventivas y de mejora.		
--	--	---------------------------------------	--	--


REQUISITOS	RECURSOS
<p>Legales: Constitución Política de Colombia 1991. *Ley 100 de 1993. Decreto 2423 de 1996. Por el cual se determina la nomenclatura y clasificación de los procedimientos médicos, quirúrgicos y hospitalarios del manual tarifario y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Ley Estatutaria en Salud N° 1751 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones NTCGP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Decreto 780 del 2016 Decreto único en salud Resolución 256 del 2016 Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. Resolución 1995 de 1999. Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica. Ley 715 de 2001. Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (acto legislativo 01 de 2001) de la constitución política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud entre otros. Resolución 951 de 2002. Por la cual se fijan algunos lineamientos en relación con el Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud, RIPS. Ley 23 de 1981: Por lo cual se dictan Normas en Materia de Ética Médica. Decreto 3518 de 2006 Por el cual se crea y se reglamenta el sistema de vigilancia en salud pública y se dicta otras disposiciones MECI 2014. Manual Técnico del Modelo Estándar del Control Interno para el Estado Colombiano.</p>	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Médicos Especialista. Médicos Generales. ● Auxiliar de Enfermería. ● Nutricionista <p>Físicos:</p> <p>Todos los recursos necesarios reglamentados para dar cumplimiento a la norma y los demás definidos para la prestación del servicio de consulta. (Consultorio, Camilla , Equipos biomédicos, Historia clínica</p> <p>Tecnológicos:</p> <p>SERVINTE MODULO DE H. CLÍNICA. Computador con unidad de DVD Software.</p> <p>Financieros:</p> <p>Los asignados al presupuesto anual</p>

	Caracterización del Proceso	Código: AU-CP-001
	CEX-CP-001 CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA	Versión: 2
		Vigencia: 12/Nov/2018

<p>Resolución 2665/2018 Decreto 780 de 2016 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social"</p> <p>Partes Interesadas: CALIDAD. EPS, GERENCIA, D MEDICA.</p> <p>Norma: Enliste normas como ISO 9001 ISO 14000 SI LE APLICA</p>	
---	--

INDICADORES	RIESGOS	DOCUMENTACION ASOCIADA
<p>Oportunidad de las diferentes especialidades</p>	<p>Muerte de paciente Riesgo de caída Paciente agresivo Fuga de paciente Cancelación de la agenda Inasistencia del paciente Alteración en la orden médica Orden médica errónea HC mal diligenciada Fallas del sistema Falta de disponibilidad de consulta por especialistas Agresión a especialistas Pérdida de dinero</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Guías de Práctica clínica ● Gestión documental ● Ley Estatutaria en Salud N° 1751 de 2015

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	31/Ago/2018	

	Caracterización del Proceso	Código: AU-CP-001
	CEX-CP-001 CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA	Versión: 2
		Vigencia: 12/Nov/2018

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:	JUAN PABLO JIMENEZ OCHOA	Nombre:	JUAN PABLO JIMENEZ OCHOA	Nombre:	JUAN PABLO JIMENEZ OCHOA
Cargo:	COORDINADORA DE CALIDAD	Cargo:	COORDINADORA DE CALIDAD	Cargo:	COORDINADORA DE CALIDAD
Fecha:	12/Nov/2018	Fecha:	12/Nov/2018	Fecha:	12/Nov/2018