



## MANUAL DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Tipo de proceso: Asistenciales

Proceso: Atención Ambulatoria

Subproceso: Consulta externa

Código: ASIS-AA-CE-ML-01

Versión: 02

Fecha de aprobación: 22 de agosto de 2023

**TABLA DE CONTENIDO**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. OBJETIVO DEL MANUAL.....</b>                                   | <b>3</b>  |
| <b>2. INTERESADOS.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>3. POLITICAS.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>4. PROCESOS RELACIONADOS.....</b>                                 | <b>3</b>  |
| <b>5. REQUISITOS LEGALES APLICABLES.....</b>                         | <b>3</b>  |
| <b>6. DESARROLLO DEL MANUAL.....</b>                                 | <b>4</b>  |
| Introducción.....  | 4         |
| Definiciones del Manual.....   | 4         |
| Solicitud y asignación de cita médica especializada y no médica..... | 7         |
| Cumplimiento de la cita médica especializada y no médica.....        | 11        |
| Atención en consulta con médico especialista y no médica.....        | 13        |
| Entrega de resultados de apoyos diagnósticos.....                    | 15        |
| <b>7. POLITICA DE REVISIÓN DEL MANUAL.....</b>                       | <b>17</b> |
| <b>8. CONTROL DE MODIFICACIONES.....</b>                             | <b>18</b> |
| <b>9. DIFUSIÓN.....</b>  | <b>18</b> |

## **1. OBJETIVO DEL MANUAL.**

Establecer lineamientos para la correcta ejecución de los procedimientos del Servicio de Consulta externa en la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo y extensiones, con la finalidad de guiar en el ejercicio de las funciones del personal que interviene en el servicio y la humanización del servicio de salud prestado.

## **2. INTERESADOS.**

Personal Asistencial y administrativo de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo y sus extensiones.

## **3. POLITICAS.**

El presente manual esta estandarizado para los colaboradores de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo y sedes, que se involucra directa e indirectamente en la atención al paciente en el servicio de consulta externa, conforme a lo estipulado en las siguientes políticas: Política de Humanización, Seguridad del Paciente, prestación de servicios de salud, calidad, política de suficiencia, cobertura, tipo, complejidad y amplitud en la prestación del servicio

## **4. PROCESOS RELACIONADOS.**

- Proceso Estratégico
- Proceso Asistenciales
- Proceso administrativo

## **5. REQUISITOS LEGALES APLICABLES.**

Ley 1751 de 2015 (Ley estatutaria en Salud)

Decreto 780 de 2016 (Decreto único reglamentario del Sector Salud y Protección Social)

Resolución 5095 de noviembre 19 de 2018 "Por el cual se adopta el Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia versión 3.1"

Resolución Número 3100 de 2019, "Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud".

## 6. DESARROLLO DEL MANUAL.

### *Introducción*

El Manual de Procedimientos de Consulta Externa de la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo, es un documento que contempla toda la información que se debe ejecutar para la realización y cumplimiento de las acciones asignadas en el servicio en sus diferentes momentos de contacto administrativo y asistencial, siendo conocido por todo el personal asistencial y administrativo de la institución.

### *Definiciones del Manual*

- **EPS:** Entidad Promotora de Salud y es la encargada de promover la afiliación al sistema de seguridad social.
- **EAPB:** Entidades Administradoras de Planes de Beneficios.
- **IPS:** Institución prestadora de servicios de Salud.
- **Régimen Contributivo:** Las Entidades Promotoras de Salud son las entidades responsables de la afiliación y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, por delegación del Fondo de Solidaridad y Garantía. Su función básica será organizar y garantizar, directa o indirectamente, la prestación del Plan de Salud Obligatorio a los afiliados y girar, dentro de los términos previstos en la presente Ley, la diferencia entre los ingresos por cotizaciones de sus afiliados y el valor de las

correspondientes Unidades de Pago por Capitación al Fondo de Solidaridad y Garantía, de que trata el Título III la presente Ley 100/1993.

- **Régimen Subsidiado:** Los afiliados al Sistema mediante el régimen subsidiado de que trata el artículo 211 de la Ley 100 de 1993, son las personas sin capacidad de pago para cubrir el monto total de la cotización. Serán subsidiadas en el Sistema General de Seguridad Social en Salud la población más pobre y vulnerable del país en las áreas rural y urbana. Tendrán particular importancia, dentro de este grupo, personas tales como las madres durante el embarazo, parto y posparto y período de lactancia, las madres comunitarias, las mujeres cabeza de familia, los niños menores de un año, los menores en situación irregular, los enfermos de Hansen, las personas mayores de 65 años, los discapacitados, los campesinos, las comunidades indígenas, los trabajadores y profesionales independientes, artistas y deportistas, toreros y sus Subalternos, periodistas independientes, maestros de obra de construcción, albañiles, taxistas, electricistas, desempleados y demás personas sin capacidad de pago.
- **Agente:** persona que gestiona algún asunto en nombre de otra que representa.
- **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.
- **Call Center:** Son centros de atención de llamadas, donde se dispone de una serie de personas que se dedican a atender llamadas o realizarlas o incluso ambas tareas; el fin de estas llamadas puede ser con diversos objetivos como por ejemplo, departamentos de atención a clientes, atención a reclamaciones, asistencia y soportes técnicos.
- **Consulta Externa:** Es el conjunto de recursos físicos, humanos y tecnológicos de la unidad funcional ambulatoria, dispuestos para satisfacer la demanda de salud del usuario que no requiere hospitalización.
- **Admisión:** Es el área encargada de la gestión de pacientes, desde su ingreso hasta su egreso del hospital.
- **Facturación:** Los hospitales deben realizar un registro sistemático e individual de los procedimientos realizados y servicios prestados a cada usuario, liquidarlos a las tarifas establecidas por el consejo nacional de seguridad social en salud

- **Cuota Moderadora:** Son los aportes en dinero que corresponden a una parte del valor del servicio demandado y tienen como finalidad ayudar a financiar el sistema de salud.
- **Poblacion Priorizada:** Poblacion infantil, poblacion de 70 años o mas con o sin condiciones cronicas de base o inmunosupresion por enfermedad o tratamiento, gestantes y/o personas con cualquier tipo de discapacidad.
- **Comorbilidad:** Presencia de una o mas enfermedades o sus complicaciones
- **Demanda espontanea por morbilidad:** atencion requerida por parte de una persona que tiene sintomatologia aguda.
- **Equipos multidisciplinarios para la salud:** Representan la organizaci3n funcional del talento humano que participa del cuidado de la salud, promoviendo la integracion operativa de las acciones poblacionales, colectivas e individuales. Es una estrategia de gestion colaborativa de personas con roles, perfiles y competencias diversas y complementarias que interactuan en un contexto especifico para proveer cuidados integrales y continuos en salud para un grupo de familias adscritas a un territorio determinado.
- **Mascarilla quir3rgica:** Es un Elemento de Protecci3n Personal – EPP, para la v3a respiratoria, que ayuda a bloquear las gotitas m3s grandes de part3culas, derrames, aerosoles o salpicaduras para que no lleguen a la nariz o a la boca, las cuales podr3an contener microbios, virus y bacterias.

**Solicitud y asignación de cita médica especializada y no médica.**

Garantizar accesibilidad y oportunidad en la asignación de citas a los diferentes pacientes de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo.

| NO | Actividad  | Descripción  | Responsable                        |
|----|--|--|------------------------------------|
| 1  | <b>Solicitud de la cita médica especializada y no médica</b> | El usuario tiene la facilidad de solicitar telefónicamente y vía WhatsApp, la cita de consulta médica especializada y no médica a través del Call-center de la institución, para ello debe marcar el número 7008390, WhatsApp 3173643366 o por la página web institucional, siguiendo las instrucciones.                   | Usuario                            |
| 2  | <b>Verificar agenda médica especializada y no medica</b>     | Si el usuario realiza la solicitud de consulta al Call center, Las (os) agentes revisan las agendas de cada uno de los profesionales para corroborar la disponibilidad de cita médica especializada o no médica, en caso de solicitar las citas por WhatsApp o página web el sistema les arrojará la consulta más cercana. | Agentes del Call Center<br>Usuario |
| 3  | <b>Verificación de la preferencia del usuario</b>            | Si la consulta es gestionada por un agente del Call Center este le pregunta al usuario si tiene un médico especialista de su preferencia, si fuera así, de acuerdo a su disponibilidad se agenda cita;   | Agentes del Call Center<br>Usuario |

| NO | Actividad   | Descripción  | Responsable                                |
|----|---|--|--|
|    |   | <p>en caso de no haber disponibilidad con el médico especialista de preferencia, se ofrece con otro especialista. Y en caso de que la consulta sea auto gestionada por el WhatsApp o página web el usuario puede escoger el especialista de su preferencia en donde el sistema le mostrara la consulta disponible que se tiene en el momento.</p>  |  |
| 4  | <p><b>Asignación de cita por primera vez.</b></p> | <p>En la cita requerida por el usuario sea de primera vez se solicitan los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombres y apellidos del paciente</li> <li>• Tipo y número de documento de identificación</li> <li>• EPS y Régimen</li> <li>• Fecha y lugar de nacimiento</li> <li>• Teléfono celular</li> <li>• Grupo y tipo sanguíneo</li> <li>• Estado civil</li> <li>• Ocupación</li> <li>• Dirección de la residencia</li> <li>• Municipio donde actualmente vive el paciente</li> <li>• Nombre de un responsable</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul> <p>Una vez completados los datos se procederá a asignar la cita médica especializada o no médica.</p> | <p>Agentes del Call Center<br/>Usuario</p> |

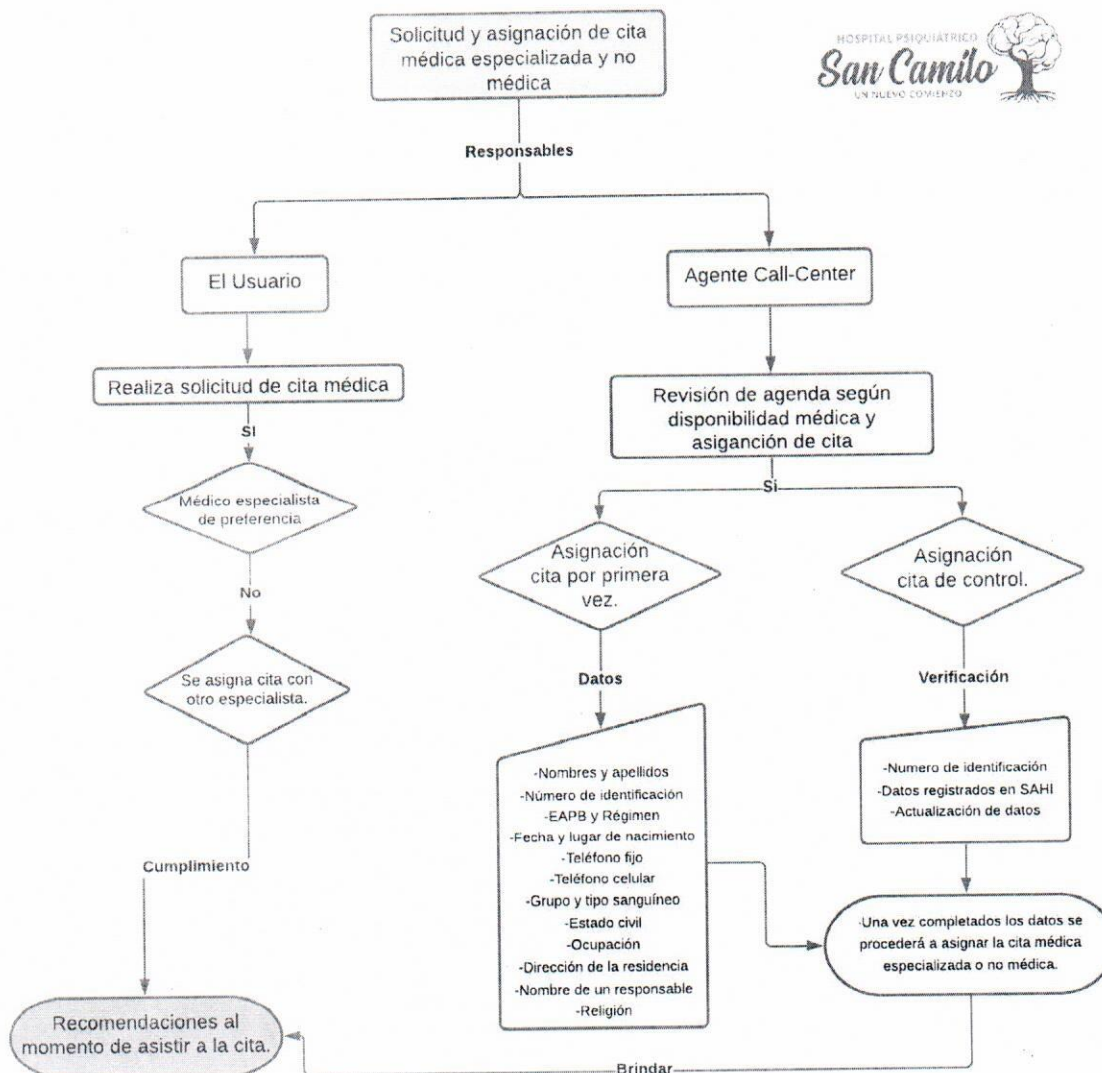
| NO | Actividad                            | Descripción  | Responsable                                   |
|----|--------------------------------------|--|---|
| 5  | <b>Asignación de cita de control</b> | <p>Posterior a la asignación de la cita se le indicara al usuario que debe presentar en el momento de la consulta los siguientes documentos: Fotocopia de documento de identidad, orden médica, y autorización de la EPS original.</p> <p>En casto tal que la consulta sea gestionada por WhatsApp o por página Web al finalizar el proceso de agendamiento este genera un recordatorio de la consulta agendada con las indicaciones respectivas</p> <p>En la cita requerida por el usuario sea de control, se solicita el número de identificación, se verifica que el usuario se encuentre registrado en la base de datos del Hospital, se validan y/o actualizan datos de identificación tales como números telefónicos, dirección de residencia y EAPB.</p> <p>Una vez completados los datos se procederá a asignar la cita médica especializada o no médica.</p> <p>Posterior a la asignación de la cita se le indicara al usuario que debe presentar en el momento de la</p> | <p>Agentes del Call Center</p> <p>Usuario</p> |

| NO | Actividad  | Descripción   | Responsable   |
|----|--|---|---|
|    |  | <p>consulta los siguientes documentos:<br/>Fotocopia de documento de identidad, orden médica, y autorización de la EPS original. En caso tal que la consulta sea gestionada por WhatsApp o por página Web al finalizar el proceso de agendamiento este genera un recordatorio de la consulta agendada con las indicaciones respectivas</p>  |   |
| 6  | <p><b>Recomendaciones<br/>generales para el Usuario<br/>y su Familia</b></p> | <p>El usuario debe presentarse veinte (20) minutos antes de la atención con la finalidad de realizar el proceso de admisión.</p> <p>El usuario debe presentar los documentos solicitados en los numerales 4 Y 5 De este procedimiento.</p> <p>El usuario debe presentar historia clínica, exámenes de laboratorio e imagenología de apoyo diagnóstico en caso de haber recibido atención en otra IPS o en caso de haber sido solicitados en su consulta anterior.</p> | <p>Agentes del Call<br/>Center<br/><br/>Usuario</p> |

Fuente: Elaboración Fuente: propia ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo

**Imagen 1.**

**Diagrama de flujo – Solicitud y asignación de cita médica especializada y no médica.**



Fuente: Elaboración Fuente: propia ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo

**Cumplimiento de la cita médica especializada y no médica.**

Garantizar a los usuarios del Servicio de Consulta Externa de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo y sedes una atención humanizada, oportuna y acorde a las necesidades requeridas.

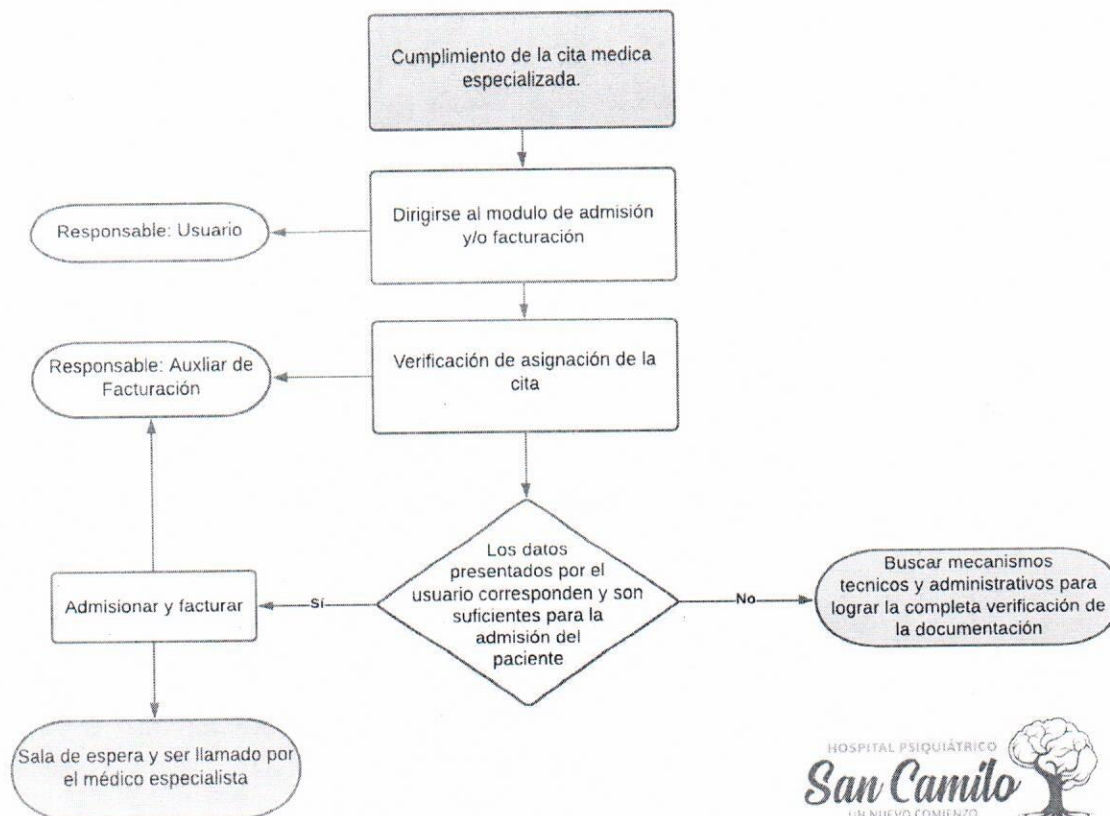
| NO | Actividad | Descripción | Responsable |
|----|-----------|-------------|-------------|
|----|-----------|-------------|-------------|

| NO | Actividad  | Descripción  | Responsable             |
|----|--|--|-------------------------|
| 1  | Dirigirse al módulo de admisión.   | Presentarse en el módulo de admisiones y facturación de consulta externa con los documentos requeridos para su correspondiente facturación y posterior atención.   | Usuario                 |
| 2  | Verificación de asignación de la cita.   | El auxiliar de facturación realiza verificación de la cita asignada al usuario que se presenta en modulo.  | Auxiliar de Facturación |
| 3  | Verificación de la documentación presentada por el Usuario y/o su acompañante. | El auxiliar de facturación verifica la documentación que entrega el usuario si es correcta se realiza la admisión. En caso de documentación incompleta se debe se deben buscar mecanismos técnicos y administrativos para lograr la completa verificación de la documentación. | Auxiliar de Facturación |
| 4  | Espera por la atención.  | Una vez el usuario haya completado el proceso de admisión y facturación, estará en la sala de espera aguardando el llamado del profesional asignado para su atención.  | Usuario                 |

Fuente: Elaboración Fuente: propia ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo

**Imagen 2.**

**Diagrama de flujo – Cumplimiento de la cita médica especializada y no médica.**



**Fuente: Elaboración propia.**

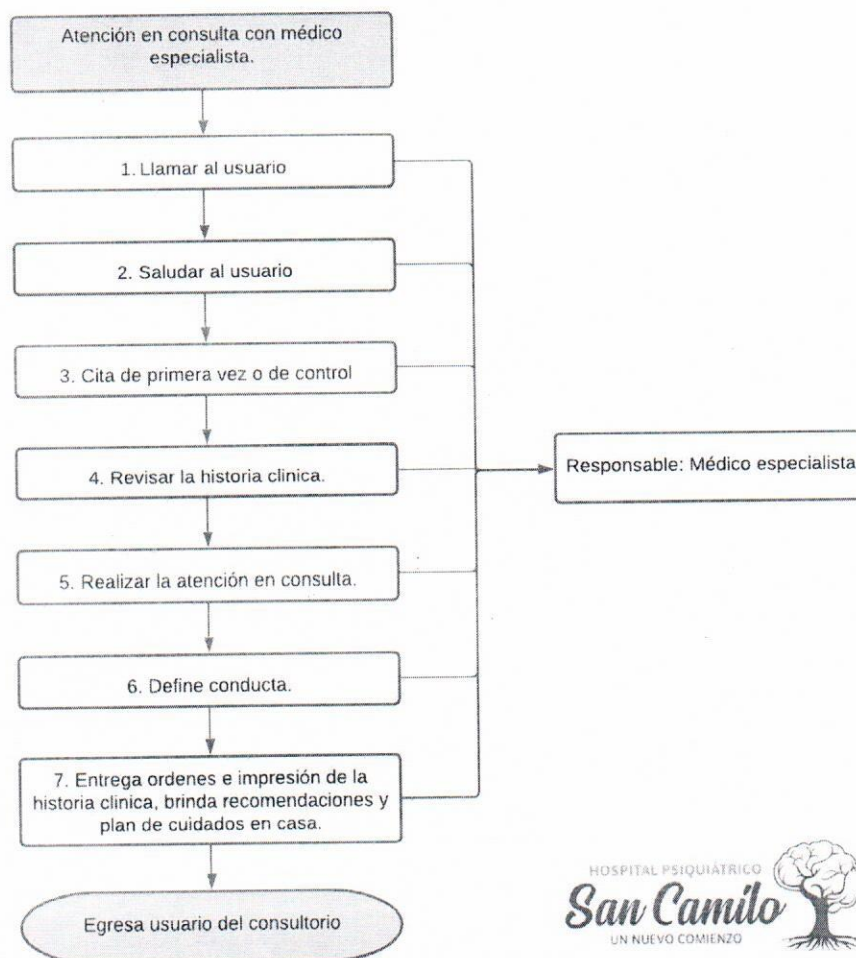
### **Atención en consulta con médico especialista y no médica**

Prestar una atención humanizada, continua y pertinente al paciente y su familia durante la consulta especializada.

| NO | Actividad                           | Descripción  | Responsable          |
|----|-------------------------------------|--|----------------------|
| 1  | <b>Profesional llama al usuario</b> | El usuario es solicitado por el profesional asignado para la atención.                                   | Profesional en salud |
| 2  | <b>Saludar al usuario</b>           | El profesional en salud debe saludar al usuario, con amabilidad y cortesía antes de empezar la consulta. | Profesional en salud |

| NO | Actividad  | Descripción  | Responsable          |
|----|--|--|----------------------|
| 3  | <b>Verificación de consulta por primera vez o consulta de control.</b> | El profesional en salud debe verificar la identificación del usuario con nuestro sistema en donde confirmará si la consulta es de primera vez o de control y posteriormente da inicio a la consulta.   | Profesional en salud |
| 4  | <b>Revisión de la historia clínica</b>                                 | El profesional en salud debe observar los antecedentes clínicos relevantes y de ser necesario las atenciones anteriores en caso tal si el paciente es de control.  | Profesional en salud |
| 5  | <b>Realizar la atención en consulta</b>                                | El profesional asignado para la atención interactúa con el usuario con el objetivo de desarrollar la historia clínica y así definir un diagnóstico que conlleve a tomar una conducta.  | Profesional en salud |
| 6  | <b>Finalización de la consulta</b>                                     | Una vez el profesional asignado para la atención finaliza la consulta debe informar al paciente y/o su acompañante recomendaciones generales para el cuidado de su salud y explicar de forma clara los signos de alarma para acudir al servicio de urgencias, adicionalmente deberá imprimir historia clínica, órdenes y formulación de medicamentos en donde debe explicar al usuario y/o su acompañante las ordenes medicas incluido el tratamiento prescrito. | Profesional en salud |

Fuente: Elaboración Fuente: propia ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo

**Imagen 3.****Diagrama de flujo – Atención en consulta con médico especialista y no médica.**

Fuente: Elaboración Fuente: propia ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo

**Entrega de resultados de apoyos diagnósticos.**

Garantizar a los usuarios de la E.S.E Hospital psiquiátrico San Camilo, la entrega oportuna de los resultados de pruebas cognitivas y de personalidad, pruebas neuropsicológicas, reporte de electroencefalogramas y Polisomnografía.

| NO | Actividad | Descripción | Responsable |
|----|-----------|-------------|-------------|
|----|-----------|-------------|-------------|

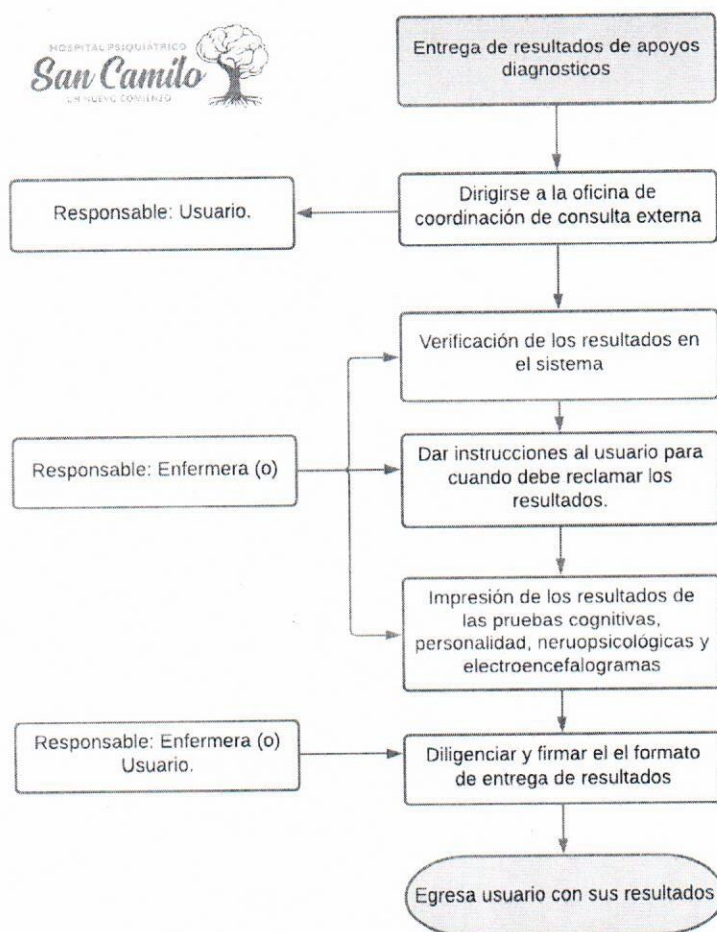
|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| 1 | <b>Dirigirse a la oficina de coordinación de consulta externa.</b>   | Presentarse en la oficina de coordinación de consulta externa con los documentos requeridos para su correspondiente entrega de resultados de pruebas.   | Usuario  |
| 2 | <b>Verificación de los resultados en el sistema.</b>   | La enfermera y/o auxiliar del servicio de consulta externa verifica en el SAHI si los resultados de las pruebas ya se encuentran disponibles.   | Enfermera<br>Auxiliar de Enfermería<br>Auxiliar administrativo |
| 3 | <b>Dar instrucciones al usuario para cuando debe reclamar los resultados.</b>  | Si los resultados de las pruebas aplicadas no se encuentran en la historia clínica (SAHI) se verifica con el profesional que aplico la prueba para cuando se pueden entregar los resultados, cumpliendo con el tiempo estipulado.   | Enfermera<br>Auxiliar de Enfermería<br>Auxiliar administrativo |
| 4 | <b>Impresión de los resultados de las pruebas cognitivas, personalidad neuropsicológicas y electroencefalogramas</b> | Si los resultados ya se encuentran en el SAHI, se procede a imprimir los resultados para realizar la respectiva entrega al usuario.   | Enfermera<br>Auxiliar de Enfermería<br>Auxiliar administrativo |
| 5 | <b>Registrar en el SAHI la entrega de resultados</b>   | Al momento de hacer la entrega de los resultados, se debe realizar nota en el sistema SAHI con datos completos de la persona a quien se le entrega, como son: nombre completo, número de documento de identidad, teléfono y parentesco con el paciente, de igual manera debe quedar registrado que tipo de prueba fue | Enfermera<br>Auxiliar de Enfermería<br>Auxiliar administrativo |

entregada.

Fuente: Elaboración Fuente: propia ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo

**Imagen 4.**

**Diagrama de flujo – Entrega de resultados de apoyos diagnósticos.**



Fuente: Elaboración Fuente: propia ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo

## 7. POLITICA DE REVISIÓN DEL MANUAL.

El área de subdirección científica será el responsable por la revisión manual del presente manual, para lo cual deberá oportunamente informar a la oficina de Gestión Integral de

Mejoramiento GIM las modificaciones propuestas, con base en las necesidades de actualización que surjan de la operación del día y teniendo en cuenta las sugerencias presentadas por los colaboradores de la E.S.E HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO.

Una vez aprobadas las modificaciones se autorizará la puesta en vigencia de la nueva versión del presente manual.

El presente MANUAL entrará en vigencia en la fecha de su aprobación, por parte de la gerencia y deroga y sustituye todas las políticas anteriores vigentes hasta la fecha de aprobación del presente manual.

## 8. CONTROL DE MODIFICACIONES.

| VERSION | FECHA DE ACTUALIZACION |     |      | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                          |
|---------|------------------------|-----|------|---|
|         | DIA                    | MES | AÑO  |   |
| 01      | 16                     | 12  | 2020 | Creación del Manual.                            |
| 02      | 22                     | 08  | 2023 | Actualización y ajuste del contenido del Manual |

## 9. DIFUSIÓN.

Una vez aprobados el documento por parte de la subdirección administrativa, Subdirección científica y/o gerencia, el proceso de Gestión integral del mejoramiento procederá a publicar en la carpeta compartida existente en la institución el presente documento, donde se informará de manera permanente el estado de la documentación de los diferentes procesos de la institución. El referente del proceso será el responsable del cumplimiento de cada una de las actividades descritas en el procedimiento, además realizará el despliegue y la comprensión de la información a los responsables de las actividades dejando evidencia de la reunión de difusión respectiva.

La oficina de Gestión integral del mejoramiento tendrá bajo su custodia y control documental una copia en medio digital.

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR:</p> <p><b>Diana Carolina Olave Buitrago</b><br/>Enfermera, Consulta Externa.<br/>2020- 2022</p> <p><b>Sergio Andrés Solano Carvajal.</b><br/>Enfermero, Participante<br/>Pacas<br/>2020- 2022</p> | <p>REVISADO POR:</p> <p><b>Dr. Harold Jesús Duran Duran</b><br/>Subdirector Científico<br/>2020- 2022</p> <p><b>Neila Pinzón Hernández.</b><br/>Enfermera, con funciones de<br/>Coordinadora.</p>  | <p>APROBADO POR:</p> <p><b>Dr. Pedro Javier Gutiérrez Guiza</b><br/>Gerente</p>                        |
| <p>ACTUALIZADO POR:</p> <p><i>Diana C. Olave</i><br/><b>Diana Carolina Olave Buitrago</b><br/>Enfermera, Consulta Externa</p>   | <p>REVISADO POR:</p> <p><del><i>[Signature]</i></del><br/><b>Vianí L. Sanguino Contreras</b><br/>Subdirectora científica</p> <p><i>Neila Pinzón Hernández</i><br/><b>Neila Pinzón Hernández.</b><br/>Enfermera, con funciones de<br/>Coordinadora.</p> | <p>APROBADO POR:</p> <p><i>[Signature]</i><br/><b>Dr. Pedro Javier Gutiérrez Guiza</b><br/>Gerente</p> |
| <p>Fecha: 16/05/2023</p>  | <p>Fecha: 12/08/2023</p>   | <p>Fecha: 22/08/2023</p>   |