

OBJETIVO	RESPONSABLE
Garantizar la atención en los servicios ambulatorios de baja complejidad de manera integral, oportuna, pertinente, continua y segura que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los usuarios y el cumplimiento de requisitos.	Subgerencia Científica Asistencial

PROVEEDOR	ENTRADAS	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	RESULTADO	CLIENTE
Atención al usuario  Facturación  EPS y entes territoriales	Cita programada  Orden de prestación de Servicios/ Factura  Usuario	Establecer los Protocolos o Guías de atención de patologías más frecuentes.  Necesidades y recursos del proceso (insumos y suministros)  Programación de Turnos  Disponibilidad de consultorios y equipos de cómputo y biomédicos	Atención Integral de Consulta Médica General.  Atención de Optometría  Atención en Consulta Médica Especializada.  Atención en Odontología general  Atención en Psicología General  Atención en Trabajo Social  Atención en Nutrición  Diligenciamiento de la Historia Clínica de usuarios y otros registros (Asistenciales, Administrativos y Financieros de la atención)  Referencia y Contrareferencia  Notificación de enfermedades de salud pública.	Orden de prestación de Servicios/factura vs Servicio requerido  Correcto diligenciamiento de Historia Clínica y Registros (asistenciales, administrativos y financieros de la atención).  Aplicación de normas de bioseguridad.  Adherencia a Protocolos y Guías de atención para las patologías.  Remisión a programa de Promoción y Prevención.  Verificar oportunidad de citas y tiempo de atención en la consulta  Cumplimiento al plan de tratamiento.	Servicio no conforme, acciones correctivas, preventivas y de mejora.  Ajustes al tratamiento.  Manejo de incidentes y eventos adversos.	Usuario atendido  Formulas medicas  Remisiones  Ordenes Medicas (Laboratorio, terapia, imágenes diagnosticas)  Incapacidades  Historia Clínica	Usuario/familiares  EPS y entes territoriales  Facturación  Procesos asistenciales e IPS de referencia  Auditoria Medica  Epidemiologia  Seguridad del paciente  Archivo

REQUISITOS	DOCUMENTOS	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
<p>NTC ISO 9001:2015: 4.2, 4.4, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.6, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10. (Ver Normograma)</p>	<p><b>Manual:</b> Manual de Esterilización en IPS</p> <p><b>Procedimientos Operativos:</b> Atención en Consulta Médica General - Atención en Consulta Médica Especializada - Atención en Terapia Física y Respiratoria – Solicitud de Apertura de Convenio Docencia Servicio - Atención Consulta de Primera Vez por Psicología - Atención Consulta de Trabajo Social - Atención en Consulta Odontología General - Supervisión de Practicas Docente - Adopción de Guías de Práctica Clínica – Seguridad en la Utilización de Medicamentos.</p> <p><b>Procedimientos Asistenciales:</b> Endodoncia - Exodoncia Simple de Dientes Permanentes y Temporales - Pulpectomía - Aplicación de Sellantes De Fotocurado – Detartraje - Control de Placa Bacteriana - Topicacion de Flúor - Obturación Dental con Amalgama - Obturación Dental con Resina De Fotocurado - Aplicación Anestesia en Odontología - Ionómero de Vidrio para Obturación Definitiva – Elaboración de Prótesis Dental</p> <p><b>Protocolos de atención:</b> Trastorno de Ansiedad Generalizada - Trastorno Depresivo - Síndrome de Hiperactividad - Trastorno de Adaptación - Terapia Respiratoria Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica - Terapia Respiratoria Instauración de Ventilación Mecánica No Invasiva - Terapia Respiratoria Oxigenoterapia - Terapia Respiratoria de Humidificación y Nebulización – Terapia Respiratoria con Drogas Aerosolizadas – Terapia Respiratoria Toma de Baciloscopia – Terapia Respiratoria Paciente Critico Intrahospitalario.</p> <p><b>Guías de Atención:</b> Primeras causas de consulta médica y odontológica</p> <p><b>Programa:</b> Programa de Inducción del Convenio Docencia Servicio</p> <p><b>Registros:</b> Solicitud De Medicamentos De Control Especial - Registro Diario Actividades En Salud Mental - Formato Apgar Familiar - Formato Test De Ansiedad De Zung - Formato Test De Depresión De Zung - Test De Niveles De Depresión De Zung - Formato Tamizaje Assist - Formato Test Del Dibujo De La Familia - Formato Prueba Bender - Formato Escala De Connors Para Maestros - Test Para Autoestima De Rosemberg - Formato Índice De Calidad De Vida - Formato Test SRQ - Formato Test QRS - Formato Escala De Connors Para Padres - Consentimiento Informado Odontología - Historia Clínica Manual Medica General - Formula Medica Manual - Orden Medica - Historia Clínica Manual Evolución Odontológica - Historia Clínica Manual Valoración de Trabajo Social - Registro de Esterilización - Solicitud de Procedimientos No Pos - Solicitud de Medicamentos No POS.</p> <p><b>Ruta:</b> Ruta de Atención Servicio Ambulatorio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver Mapa de Riesgos de Proceso.</li> <li>- Ver Matriz de Oportunidades de Proceso.</li> </ul>

REQUISITOS	DOCUMENTOS	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
<b>INDICADORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología.</li> <li>- Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General.</li> <li>- Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia.</li> <li>- Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría.</li> <li>- Oportunidad en la atención en consulta de Odontología General (Todas las consultas Primera vez, Prioritarias y de Control).</li> <li>- Productividad de Personal de Odontología.</li> <li>- Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología.</li> </ul>		

<p><b>Elaboró:</b></p> <p align="center"><b>ORIGINAL FIRMADO</b></p> <p><b>CINDY CORREA</b></p> <p><b>Cargo: Actividad Colectiva Proceso de Ambulatorios</b></p> <p><b>Fecha: 15-mayo-2019</b></p>	<p><b>Revisó:</b></p> <p align="center"><b>ORIGINAL FIRMADO</b></p> <p><b>JUAN FERNANDO SALAS</b></p> <p><b>Cargo: Subgerente Científica y Asistencial</b></p> <p><b>Fecha: 17-mayo-2019</b></p>	<p><b>Aprobó:</b></p> <p align="center"><b>ORIGINAL FIRMADO</b></p> <p><b>MARIA PIEDAD ECHEVERRI CALDERÓN</b></p> <p><b>Cargo: Gerente</b></p> <p><b>Fecha: 17-mayo-2019</b></p>
--	--	--