

	PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CANCELACION DE CITAS Aprobado Mediante Resolución No. 01386 de 2020	Fecha de aprobación: 29-12-2020	
		Código: PT-SIAU-002	
E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión: 001	Página 1 de 7	

PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CANCELACION DE CITAS



	PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CANCELACION DE CITAS Aprobado Mediante Resolución No. 01386 de 2020	Fecha de aprobación: 29-12-2020	
		Código: PT-SIAU-002	
E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO		Versión: 001	Página 2 de 7

1. OBJETIVOS

GENERALES

Establecer los lineamientos para la asignación y cancelación de las citas para los servicios de consultas de medicina general, odontología y rutas integrales de atención en salud (RIAS) Resolución 3280 de 2018.

ESPECIFICOS

- Establecer y adoptar el protocolo para la asignación y cancelación de citas en cada una de las IPS de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.
- Brindar mecanismos eficientes para la atención oportuna y pertinente para el acceso a servicios de asignación y cancelación de citas a los usuarios del servicio de salud del área rural y urbana.
- Optimizar los trámites, tiempos de espera de los usuarios y mitigar las posibles afectaciones por la limitación o no acceso a la atención requerida.
- Garantizar el cumplimiento a los requerimientos de asignación y cancelación de citas a los servicios institucionales.
- Disponer de los procedimientos, herramientas tecnologías y personal para garantizar el acceso a la comunidad de los servicios de salud brindados por la ESE F.J.L.
- Fortalecer los espacios de participación ciudadana a través del uso de los protocolos, procedimientos y servicios de la ESE Fabio Jaramillo Londoño en el desarrollo de su objeto social.

2. ALCANCE

La disposición se establece con aplicabilidad para las IPS Solano, Solita, Valparaíso, Milán y San Antonio de Getucha de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.

3. RESPONSABLES

Subgerencia de Servicios de Salud, Técnico Administrativo SIAU – Sede Administrativa, Auxiliares Administrativos con funciones de SIAU, Enfermeros y Auxiliares de Enfermería de los Programas de Protección Específica y Detección Temprana de las IPS Solita, Solano, Valparaíso, Milán y San Antonio de Getucha de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.

4. DEFINICION

CONSULTA EXERNA: Atención en salud en la cual toda actividad, procedimiento e intervención, se realiza sin necesidad de internar u hospitalizar al paciente.

	PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CANCELACION DE CITAS Aprobado Mediante Resolución No. 01386 de 2020 E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha de aprobación: 29-12-2020	
		Código: PT-SIAU-002	
		Versión: 001	Página 3 de 7

CITA: Concertación entre dos personas para programación de atención, asignación del servicio (día, hora y lugar).

ASIGNACIÓN DE CITAS: Es el proceso mediante el cual se asigna y programa acceso a un servicio institucional, definiendo lugar, fecha y hora de atención de acuerdo a la demanda, según necesidad del usuario, portafolio de servicios y disponibilidad en las cinco IPS de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.

CANCELACIÓN DE CITAS: Procedimiento mediante el cual el o los usuarios, determinan dar por terminado o desistir del trámite de acceso a servicios institucionales.

SIAU: Sistema de Información y Atención al Usuario.

RIAS: Rutas Integrales de Atención en Salud.

PROTECCIÓN ESPECÍFICA: Es el conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones tendientes a garantizar la **protección** de las personas frente a un riesgo específico, con el fin de evitar la presencia de la enfermedad.

DETECCIÓN TEMPRANA: Es el conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones que permiten identificar en forma oportuna y efectiva la enfermedad, facilitan su diagnóstico precoz, el tratamiento oportuno, la reducción de su duración y el daño causado, evitando secuelas, incapacidad y muerte.

ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD (EPS): “tendrán a cargo la afiliación de los usuarios y la administración de la prestación de los servicios de las instituciones prestadoras.

AGENDA ABIERTA: Registro de detalle de oportunidad de citas, con el fin de realizar seguimiento a los tiempos promedio de espera y lograr reducirlos; tiene la fuerza vinculante suficiente para obligar a todos a salvaguardar, por encima de cualquier prejuicio, el derecho a la salud.

EABP: Entidades Administradoras de Planes de Beneficios.

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN

Garantizar el cumplimiento de las políticas institucionales de humanización, atención preferencial reconocimiento y garantía de los derechos y deberes mediante la estrategia de escucha activa cliente interno y externo en concordancia con lo dispuesto en la Normatividad Vigente que regula los servicios de salud del primer nivel.

Los responsables del proceso de asignación y cancelación de citas deben estar capacitados sobre el manejo del sistema de citas *Agenda Abierta*; los diferentes servicios que ofrece la ESE Fabio Jaramillo Londoño (portafolios de servicios); rutas de acceso a los programas; normatividad vigente que rige; y los contratos suscritos con las EPS.

	PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CANCELACION DE CITAS Aprobado Mediante Resolución No. 01386 de 2020		Fecha de aprobación: 29-12-2020
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO		Código: PT-SIAU-002 Versión: 001

Página 4 de 7

MECANISMOS DE ACCESIBILIDAD

El acceso a las "CITAS", se gestionará por parte del usuario para su asignación –cancelación, a través de dos (2) mecanismos: **Presencial y No Presencial (telefónica)**.

PRESENCIAL: Este mecanismo aplica solamente para los usuarios residentes en los centros poblados y áreas rurales dispersas o de difícil acceso donde **NO SE CUENTA CON COBERTURA TELEFONICA** y que tienen sus servicios de salud en las IPS de la ESE Fabio Jaramillo Londoño ubicadas en los municipios de Solano, Solita, Valparaíso y Milán; y para los usuarios que van a ingresar a los programas de Protección Específica y Detección Temprana (control prenatal, planificación familiar, control del joven, crecimiento y desarrollo, control del adulto, entre otros) que requieran los servicios a través de este mecanismo, teniendo como prioridad a la población vulnerable determinada por la ley 1171 de 2007 (Menores de edad, Discapacitados, Gestantes y adulto mayor) y se hará entrega al usuario de una ficha o tarjeta de atención de acuerdo al orden de llegada; Si el paciente no cuenta con afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y no está en disposición de recibir el servicio particular, se deberá dar cumplimiento al Decreto 064 de 2020.

NO PRESENCIAL (TELEFÓNICO): Para todos los usuarios afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tengan sus servicios contratados con las IPS de la ESE Fabio Jaramillo Londoño de los municipios Solano, Solita, Valparaíso y Milán; y demás usuarios que requieran de nuestros servicios de forma particular.

Los usuarios que van a ingresar a los programas de control de protección específica y detección temprana (resolución 3280 de 2018) tramitaran su atención por cualquiera de los dos mecanismos de accesibilidad y la asignación de la cita presencial estará a cargo del auxiliar de enfermería de cada programa.

LINEAS TELEFONICAS PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICAS

IPS	NÚMERO TELEFÓNICO
SOLANO	3143817016
SOLITA	3208556342
VALPARAISO	3228741818
MILAN	3115755495
SAN ANTONIO	3222447915

HORARIO DE ATENCIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS

- Citas Telefónicas

El horario establecido para la asignación de citas telefónicas es de 7:00 a 8:00 a.m. y de 2:00 a 3:00 p.m.

	PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CANCELACION DE CITAS Aprobado Mediante Resolución No. 01386 de 2020	Fecha de aprobación: 29-12-2020	
		Código: PT-SIAU-002	
E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión: 001	Página 5 de 7	

de lunes a viernes.

• Citas Presenciales

Para la asignación de citas presenciales, el horario establecido es de 8:00 a 9:00 a.m. y de 3:00 a 4:00 p.m. de lunes a viernes, con prioridad a la población vulnerable determinada por la ley 1171 de 2007 (Menores de edad, Discapacitados, Gestantes y adulto mayor); aclarando que, para los usuarios que van a ingresar a los programas de control de protección específica y detección temprana, se les atenderá en horario permanente de 7:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y los responsables de su atención serán los auxiliares de enfermería de cada programa según demanda.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD

La medición del indicador de oportunidad de las citas médicas y odontológicas tendrán un estándar de oportunidad 3 días, según la resolución 1552 de 2013 donde se identifique el siguiente registro: - la fecha en que el usuario solicita la cita; - la fecha en que el usuario solicita le sea asignada la cita; - la fecha para la cual se asigna la cita.

REPORTE DE AGENDA ABIERTA

Los responsables del proceso de asignación de citas deberán diligenciar el formato de Agenda Abierta según lo establecido en la Resolución 1552 de 2013, y lo deberá reportar de forma mensual a la respectiva EPS; en caso de presentarse inconvenientes con el sistema de información y/o asignación de citas, utilizar plan de contingencia.

ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS

La accesibilidad se mide por el indicador de demanda no atendida (inasistencia)

- Demanda no atendida en consulta externa
- Demanda no atendida en consulta odontológica
- Demanda no atendida en PE Y DT

Los funcionarios responsables de la asignación de citas deben diligenciar el formato de pacientes no atendidos, de esta manera se obtienen los insumos para que cada responsable de servicio diligencie el indicador.

PERTINENCIA

• La efectividad se medirá de acuerdo a la cantidad de citas asignadas frente a la inasistencia, el indicador de asistencia a citas debe estar por encima del 95%. Los responsables del diligenciamiento en el sistema de información de las citas cumplidas o no cumplidas es el personal que asigna las citas.

	PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CANCELACION DE CITAS Aprobado Mediante Resolución No. 01386 de 2020 E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha de aprobación: 29-12-2020	
		Código: PT-SIAU-002	
		Versión: 001	Página 6 de 7

- El seguimiento a los indicadores se hará en reuniones de grupo de mejoramiento primario de cada uno de los servicios asistenciales y comité directivo.
- Las oportunidades de mejora identificadas en el proceso se gestionan de acuerdo a lo establecido en el modelo de mejoramiento institucional.

DISPONIBILIDAD DE CITAS

- La asignación de citas diarias se realizará de acuerdo a la capacidad de atención en la diferentes IPS's (número de médicos y/o profesionales de la salud – horas medico disponible) con relación a población del municipio y/o área de operación de cada IPS y tiempo asignado para la consulta por cada situación específica.
- El total de citas médicas asignadas será máximo de 2 citas por núcleo familiar para el mismo día.
- El horario para la atención de las consultas médicas y odontológicas es de 7:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., de lunes a jueves, y de 7:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. los días viernes.

6. PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE UNA CITA

- Solicitar al paciente el documento de identificación, cedula de ciudadanía para mayores de 18 años, tarjeta de identidad para mayores de 7 años y registro civil para niños menores de 7 años, verificando que se encuentre activo en la base de datos única de afiliados del FOSYGA y en la página de la EPS al que este afiliado.
- Informar al usuario sobre todos los aspectos administrativos requeridos (documentos de identidad, copagos) brindando orientación sobre el proceso de facturación.
- Si el paciente no cuenta con afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y no está en disposición de recibir el servicio particular, se deberá dar cumplimiento al Decreto 064 de 2020 el cual establece la afiliación de oficio como instrumento para que la población que se encuentre sin aseguramiento en salud por parte del SGSSS logre su afiliación, tramite bajo la responsabilidad del facturador de la IPS; y excepcionalmente por parte del coordinador de Salud Municipal, dadas las eventualidades de fallas en el sistema o atemporalidad laboral del funcionario responsable del proceso.
- Asignar cita al usuario, teniendo en cuenta las prioridades detectadas, la disponibilidad de cupos y las facilidades del usuario respecto a la fecha y hora propuesta.
- Suministrar información clara y veraz acerca de la fecha, hora de la cita, consultorio y profesional con quien se le asigne la consulta, asegurándose que el usuario haya comprendido la información.
- Para aquellos usuarios a los que su cita sea cancelada por parte de la IPS, se le asignara nueva cita en

	PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CANCELACION DE CITAS Aprobado Mediante Resolución No. 01386 de 2020 E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha de aprobación: 29-12-2020	
		Código: PT-SIAU-002	
		Versión: 001	Página 7 de 7

un rango no superior a tres días calendario, informándole oportunamente al usuario.

- Se recomienda al usuario acceder al sitio de consulta 15 minutos antes de la hora asignada para realizar el trámite administrativo correspondiente a la misma.
- Al finalizar la asignación se debe enviar el listado al funcionario encargado de estadística, para que realice la búsqueda de las historias clínicas, según sea el caso y hacer la entrega al profesional correspondiente.

7. NORMATIVIDAD

- Ley 1171 de 2007
- Resolución 1552 del 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social
- Resolución 3280 de 2018 del Ministerio de Salud y Protección Social

8. CRITERIOS DE EVALUACION:

- Cumplimiento en las actividades del procedimiento de solicitud y asignación de citas médicas y odontológicas.
- Cumplimiento del registro de la solicitud y asignación de las citas médicas y odontológicas según consideraciones generales del procedimiento.

Realizo	Reviso	Aprobó
Firma: SANDRA MILENA GIRALDO GARCÍA, Técnica Administrativa - SIAU	Firma: JOHN FREDY CALA ÁLVAREZ, Subgerente de Servicios de Salud	Firma: MARLON MAURICIO MARROQUÍN GONZÁLEZ, Gerente