

	Formato Acta de Reunión		Fecha Aprobación: 7/11/2019	
			Código: FT-DOR-002	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO		Versión: 01	Pág. 1 de 2

ACTA No. 001	Proceso: Atención al Usuario	Fecha: 30 DE ABRIL 2021
---------------------	-------------------------------------	--------------------------------

Lugar: Sala de Reuniones IPS	Hora Inicio: 4:00 p.m.	Relata: CECILIA RODRIGUEZ
	Hora Final: 6:00 p.m.	

PERSONAS ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
ANEXO LISTA DE ASISTENCIA		

PERSONAS AUSENTES

NOMBRE	CARGO

OBJETIVOS DE LA REUNION – AGENDA

PROPUESTA	CAMBIOS Y/O ADICIONES
Socializar Protocolo de Asignación y cancelación de citas en la ESE Fabio Jaramillo Londoño a los funcionarios de la IPS Valparaíso.	

ASUNTOS TRATADOS

Orden del día

1. Saludo
2. Socialización de la Resolución 01386 de fecha 29 de Diciembre de 2020 Por medio del cual se adopta el Protocolo de Asignación y Cancelación de Citas en la ESE Fabio Jaramillo Londoño.
3. Socialización del Protocolo de Atención Preferencial
4. Socialización Circular No. 006 de marzo 2021.

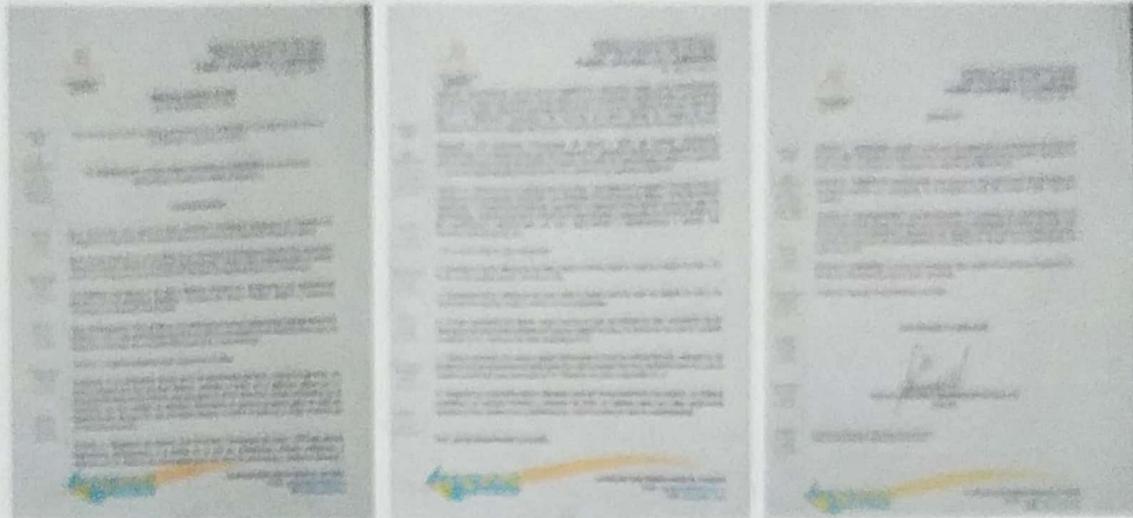
5. Compromisos

Desarrollo de la reunión:

1. El día 30 de Abril de 2021 en las Instalaciones de la IPS Valparaíso se da inicio a la reunión programada con la auxiliar administrativo, CECILIA RODRIGUEZ VASQUEZ y los funcionarios de la IPS Valparaíso de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.
2. El Auxiliar del SIAU brinda un cordial saludo a los funcionarios de la IPS Valparaíso, explicando el objetivo de la reunión, cuyo fin es socializar el Protocolo de asignación y cancelación de citas en la ESE Fabio Jaramillo Londoño y la resolución de adopción 01386

	Fórmula Área de Atención	Fecha Aprobación: 03/11/2020	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Código: FT-0026-002	Versión: 01

del 29 de Diciembre de 2020



3. Protocolo de asignación y cancelación de citas.

La ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO se encuentra comprometida en brindar en cada una de sus IPS que la conforman, Solano, Solita, Valparaiso, Milán y San Antonio de Getucha, una atención centrada en el usuario, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas, así como una atención humanizada y de calidad, para ello se han establecido procesos, procedimientos, instrumentos, canales de comunicación y medios de participación ciudadana, que permiten facilitar la solución de los requerimientos de nuestros usuarios, para ofrecer servicios de salud de alta calidad tanto humana como tecnológica, a todos los usuarios.

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

OBJETIVOS 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.

	Formato Acta de Reunión	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
		Código: FT-DOR-002	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión: 01	Pág. 1 de 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.

1. 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.

2. DEFINICION

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

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.

1. 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

	Formato Acta de Reunión	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Código: FT-DOR-002	
		Versión: 01	Pág. 1 de 2

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.

MECANISMOS DE ACCESIBILIDAD

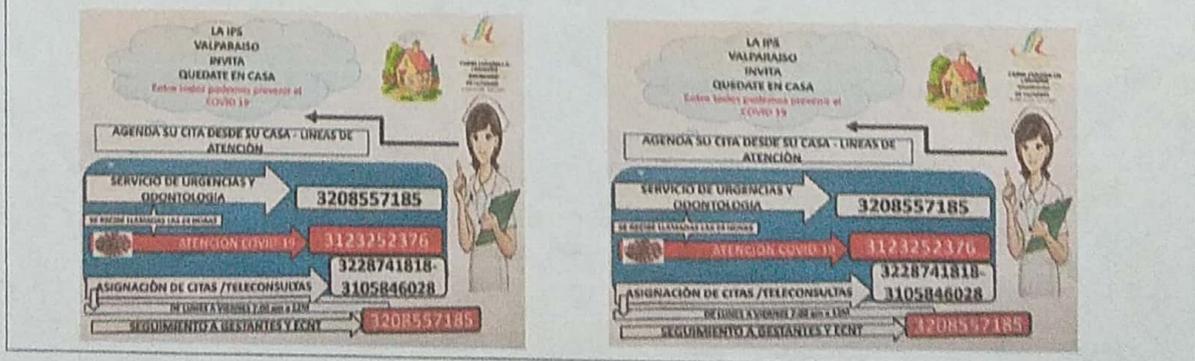
El acceso a las "CITAS", se gestionará por parte del usuario para su asignación –cancelación, a través de dos (2) mecanismos: **Presencial** y **No Presencial (telefónica)**.

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 (TELFÓNICO): 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



	Formato Acta de Reunión	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Código: FT-DOR-002	
		Versión: 01	Pág. 1 de 2

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. 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.
- 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.

	Formato Acta de Reunión	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
		Código: FT-DOR-002	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión: 01	Pág. 1 de 2

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.

1. 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 asignó 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 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.

2. NORMATIVIDAD

- Ley 1171 de 2007

	Formato Acta de Reunión	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
		Código: FT-DOR-002	
E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO		Versión: 01	Pág. 1 de 2

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

3. CRITERIOS DE EVALUACION:

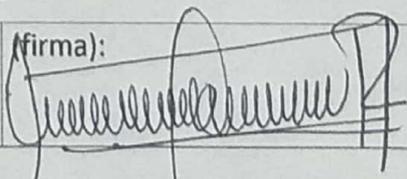
- Cumplimiento en las actividades del procedimiento de solicitud y asignación de citas médicas y odontológicas.
- Cumplimiento del registro de la solicitud y asignación de las citas médicas y odontológicas según consideraciones generales del procedimiento.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Promover el Protocolo de asignación y cancelación de citas en la IPS Valparaíso de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.	Auxiliar Administrativo SIAU IPS VALPARAISO	Inmediato
Fortalecer los servicios de atención a la comunidad en todas las áreas de la IPS Valparaíso.	Auxiliar administrativo y Coordinadora de la IPS IPS Valparaíso	Inmediato
Promover en la comunidad el cumplimiento de esta política por parte de la ESE Fabio Jaramillo Londoño y los derechos y deberes de los usuarios	Auxiliar Administrativo SIAU IPS VALPARAISO	Inmediato

PROXIMA REUNION:	HORA:	LUGAR: Sala de Reuniones
-------------------------	--------------	---------------------------------

Información sobre el documento

Preparado por (nombre): CECILIA RODRIGUEZ VASQUEZ	(firma): 	Fecha: 30/05/2021
--	--	----------------------

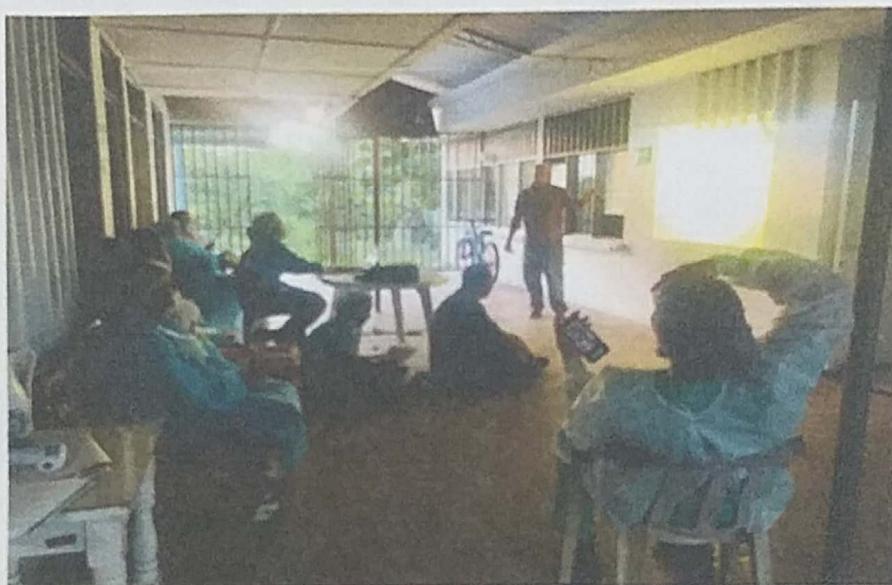
Información sobre el documento

Copias

NOMBRE	INSTITUCION	CARGO
SANDRA MILENA GIRALDO GARCIA	ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO	TECNICA ADMINISTRATIVA SIAU

 FABIO JARAMILLO LONDOÑO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Formato Acta de Reunión	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión: 01	Pág. 1 de 2

Anexo. Acta No. 001 de abril 30 del Protocolo de asignación y cancelación de citas.





Formato Registro de Asistencia

Fecha de Aprobación: 7/11/2019

Código: FT-DOR-003

E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO

Version 01

Pág 1 de 1

SEDE/IPS:

IPS VALPARAISO

FECHA

ABRIL 30 DE 2021

HORAS

4:00 PM.

Reunión	X	TEMAS TRATADOS: SOCIALIZACION E IMPLEMENTACION DEL PROTOCOLO DE ASIGNACION Y CANCELACION DE CITAS EN LA ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO A LOS FUNCIONARIOS DE LA IPS VALPARAISO.
Socialización	X	
Asistencia Técnica		
Capacitación		
Otro:	X	

Nombre Completo	C.C. No.	Cargo	Firma
Manuela Vargas Tovar	40081763	Auxiliar	<i>[Signature]</i>
Mariela Muñoz Vargas	36168998	Promotora	<i>[Signature]</i>
Yoneli Capera García	40762497	Aux. Ent	<i>[Signature]</i>
Docoro Susunaga Pinzón	40777552	Aux. Enfermera	<i>[Signature]</i>
Elvira Johetha Muñoz Bermudez	408072619	Promotora	<i>[Signature]</i>
Jos Adriana Rojas Orozco	40079424	Auxiliar S. Generales	<i>[Signature]</i>
Elvira Tapero Diaz	51769346	Aux. enfermera	<i>[Signature]</i>
Emmy Chuleta Rojas	40763142	Promotor	<i>[Signature]</i>
Danna Morela Coneo	1067931268	Bacteriologa	<i>[Signature]</i>
Diego Fernando Gomez Zuleta	1023866269	Medico	<i>[Signature]</i>
Nelly Stella Gamboa Ordóñez	40191436	Aux de Ent	<i>[Signature]</i>
Isabella Casbua Campuzano	42086677	Medico	<i>[Signature]</i>
Alvarez Patricia Candamir	40080987	Auxiliar labor	<i>[Signature]</i>

OBSERVACIONES:

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD

CLAUDIA MILENA ORTIZ VEGA

FIRMA

[Signature]



Formato Registro de Asistencia

Fecha de Aprobación: 7/11/2019

E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO

Código: FT-DOR-003

Version 01

Pág 1 de 1

SEDE/IPS:

IPS VALPARAISO

FECHA

ABRIL 30 DE 2021

HORAS

4:00 PM.

Reunión	X	TEMAS TRATADOS: SOCIALIZACION E IMPLEMENTACION DEL PROTOCOLO DE ASIGNACION Y CANCELACION DE CITAS EN LA ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO A LOS FUNCIONARIOS DE LA IPS VALPARAIO.
Socialización	X	
Asistencia Técnica		
Capacitación		
Otro:	X	

Nombre Completo	C.C. No.	Cargo	Firma
Yanith López Trujillo	52.320.500	Aux. Enfermería	
Ruth Emilee Tarazona D	40780248	DY S.C	
Ana Carolina Quintero	40081244	promotora	
Olivera Muñoz	40.769.179	aux. ADIUD	
HANBER HUACA HUACA	12.112.306	TECNICO SANGUIEOD	
Karen Andrea Tapiero Rodriguez	1118073517	Aux. de enfermería	
Cecilia Rodriguez	40772100	Aux. Administrativo	

OBSERVACIONES:

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD

CLAUDIA MILENA ORTIZ VEGA

FIRMA