


	<b>PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CANCELACION DE CITAS</b> Aprobado Mediante Resolución No. 1597 del 2021	Fecha de aprobación: 06-09-2021	
		Código: PT-SIAU-002	
<b>E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b>	Versión: 002	Página 1 de 9	

## PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CANCELACION DE CITAS



	<b>PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CANCELACION DE CITAS</b> Aprobado Mediante Resolución No. 1597 del 2021	Fecha de aprobación: 06-09-2021	
		Código: PT-SIAU-002	
<b>E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b>		Versión: 002	Página 2 de 9

## 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.

	<b>PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CANCELACION DE CITAS</b> Aprobado Mediante Resolución No. 1597 del 2021	Fecha de aprobación: 06-09-2021	
		Código: PT-SIAU-002	
<b>E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b>		Versión: 002	Página 3 de 9

#### 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.

**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

	<b>PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CANCELACION DE CITAS</b> Aprobado Mediante Resolución No. 1597 del 2021	Fecha de aprobación: 06-09-2021	
	<b>E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b>	Código: PT-SIAU-002	
		Versión: 002	Página 4 de 9

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.

### **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 (telefónico)**.

Estos dos mecanismos presencial y no presencial aplican para todos los usuarios afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud, cuyas EPS tengan sus servicios contratados con las IPS de la ESE Fabio Jaramillo Londoño de los municipios Solano, Solita, Valparaíso y Milán. También aplica para los demás usuarios que requieran de nuestros servicios de forma particular.

**Criterios de Priorización:** No existirán barreras para la atención tanto presencial como telefónicamente para ningún usuario.

Se brindará atención especial y preferente a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a todas las personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta en concordancia con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia

### **LINEAS TELEFONICAS PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICAS**

IPS	NÚMERO TELEFÓNICO
SOLANO	3132073078
SOLITA	3208556342
VALPARAISO	3228741818
MILAN	3115755495
SAN ANTONIO	3132073088

### **HORARIO DE ATENCIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS**

La ESE Fabio Jaramillo Londoño ha dispuesto un horario de asignación de citas de cuatro (4) horas diarias para medicina general y odontología mediante el uso de dos canales presencial y telefónico; así mismo para los usuarios que van a ingresar a los programas de control de protección específica y detección temprana, el horario será permanente de 7:00 a.m. a 12:00 m

	<b>PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CANCELACION DE CITAS</b> Aprobado Mediante Resolución No. 1597 del 2021	Fecha de aprobación: 06-09-2021	
		Código: PT-SIAU-002	
<b>E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b>		Versión: 002	Página 5 de 9

y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes, permitiendo una flexibilidad en el proceso.

• 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.

**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.

**Proceso de Agenda Abierta**


La Resolución 1552 de 2013. Por medio de la cual se reglamentan parcialmente los artículos 123 y 124 del Decreto-ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones para la asignación de citas de consulta médica general y especializada.

Artículo 1.- Agendas abiertas para asignación de citas.

...

Parágrafo 3. La asignación de las citas de odontología y medicina general no podrá exceder los tres (3) días hábiles, contados a partir de la solicitud, salvo que el paciente las solicite de manera expresa para un plazo diferente. Dichas entidades en el momento en que reciban la solicitud informarán al usuario la fecha para la cual se asigna la cita, sin que les sea permitido negarse a recibir la solicitud y a fijar la fecha de la consulta requerida.

Artículo 2.- Obligación de registro. Las Entidades Promotoras de Salud - EPS de ambos regímenes, directamente o a través de la red de prestadores, estarán obligadas a disponer de un sistema de información para las citas de odontología, medicina general y medicina especializada, en el que se registren los siguientes datos: (i) la identificación del usuario y datos de contacto, (ii) la fecha en que el usuario solicita la cita, (iii) la fecha en que el usuario solicite sea asignada la cita; (iv) la fecha para la cual se asigna la cita y (v) institución prestadora de

	<b>PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CANCELACION DE CITAS</b> Aprobado Mediante Resolución No. 1597 del 2021	Fecha de aprobación: 06-09-2021	
	<b>E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b>	Código: PT-SIAU-002	
		Versión: 002	Página 6 de 9

servicios de salud donde se asigna la cita, identificándola con el código del Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud.

Parágrafo. Las Entidades Promotoras de Salud - EPS de ambos regímenes, directamente o a través de la red de prestadores, deberán contar con mecanismos no presenciales para recibir la solicitud y asignar las citas de odontología, medicina general y medicina especializada e incrementar su cobertura de manera progresiva.

Artículo 3.- Medición de la oportunidad de citas. Con base en el registro de que trata el artículo 2 de la presente resolución, las Entidades Promotoras de Salud - EPS de ambos regímenes, mensualmente deberán cuantificar la siguiente información para las citas de odontología, medicina general y medicina especializada, asignadas en el mes anterior a la cuantificación, discriminada por tipo, especialidad y departamento o distrito del domicilio del solicitante, así:

1. El número total de citas asignadas.
2. Sumatoria de la diferencia de días entre la fecha para la cual se asignó la cita y la fecha en la cual el usuario solicitó la cita.
3. Sumatoria de la diferencia de días entre la fecha para la cual se asignó la cita y la fecha para la cual el usuario solicitó le fuera asignada.
4. Tiempo promedio de espera según fecha en que se solicita la cita: sumatoria de la diferencia de días entre la fecha en que se asignó la cita y la fecha en la cual el usuario la solicitó (3.2) / Número de citas asignadas (3.1).
5. Tiempo promedio de espera según fecha para la cual se solicita la cita: sumatoria de la diferencia de días entre la fecha para la cual se asignó la cita y la fecha para la cual el usuario solicitó le fuera asignada (3.3) / Número de citas asignadas (3.1).
6. Teniendo en cuenta los datos utilizados para el tiempo promedio de espera, se deberá cuantificar el número mínimo y máximo de días de espera para las citas asignadas durante el mes anterior a la cuantificación, discriminado por tipo de especialidad.

### **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.



	<b>PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CANCELACION DE CITAS</b> Aprobado Mediante Resolución No. 1597 del 2021	Fecha de aprobación: 06-09-2021	
		Código: PT-SIAU-002	
<b>E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b>		Versión: 002	Página 7 de 9

### ***PERTINENCIA***


- La efectividad se medirá de acuerdo con 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 con lo establecido en el modelo de mejoramiento institucional.

### ***DISPONIBILIDAD DE CITAS***

- La asignación de citas diarias se realizará de acuerdo con 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 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 viernes.

## **6. PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE UNA CITA**

- Saludar amablemente al usuario, desarrollando escucha activa y métodos de comunicación asertiva que garanticen una atención al requerimiento del usuario y una prestación del servicio con calidad y oportunidad.
- Solicitar el documento de identificación original, en caso de cita presencial, o el número de documento si es telefónica; 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.
- Informar al usuario sobre todos los aspectos administrativos requeridos (documentos de identidad, copagos) brindando orientación sobre el proceso de facturación.
- Validar los derechos del usuario en la base de datos de aseguramiento; Si el usuario tiene derecho continuar con la atención y aplicar los mecanismos para evitar las barreras de acceso; si el usuario 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 explicar de forma clara el proceso de contratación y dar cumplimiento al Decreto 064 de 2020 el cual establece la afiliación de oficio como instrumento para que la población que se encuentre sin

	<b>PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CANCELACION DE CITAS</b> Aprobado Mediante Resolución No. 1597 del 2021	Fecha de aprobación: 06-09-2021	
		Código: PT-SIAU-002	
<b>E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b>		Versión: 002	Página 8 de 9

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 asigno 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.
- Verificar que el usuario haya comprendido la información acerca de la cita y repetir en caso de ser necesario.
- 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 100 de 1993
- Ley 1438 de 2011
- Ley 1171 de 2007
- Ley 1751 de 2015
- Resolución 1552 de 2013 (Agenda Abierta)
- Resolución 3280 de 2018 (RIAS)

## 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.



	<b>PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CANCELACION DE CITAS</b> Aprobado Mediante Resolución No. 1597 del 2021	Fecha de aprobación: 06-09-2021	
		Código: PT-SIAU-002	
<b>E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b>		Versión: 002	Página 9 de 9

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