

RESOLUCION No.1597
(06 de septiembre de 2021)

**Nuestras
Sedes**

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CANCELACIÓN DE
CITAS DE LA E.S.E FABIO JARAMILLO LONDOÑO”**

El Gerente de la ESE Fabio Jaramillo Londoño, en uso de
sus atribuciones constitucionales y legales, y

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto 1011 abril de 2006, establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud

Que, la Ley 1438 de 2011 en su artículo 3o. Principios Del Sistema General De Seguridad Social En Salud. Modificó el artículo 153 de la Ley 100 de 1993, estableciendo la calidad como uno de los principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud así:

3.8 Calidad. Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada.

Que, Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015 Por Medio de la Cual se Regula el Derecho Fundamental a la Salud y se dictan otras Disposiciones, en su artículo 6° establece unos elementos y principios del derecho fundamental a la salud.

Que, 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 solicita le sea asignada la cita; (iv) la fecha para la cual se asigna la cita y (v) institución prestadora de 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.

**Nuestras
Sedes**

**SEDE
ADMINISTRATIVA**
Floresia
Calle 12 No.9b-06
B. Juan XXIII
Teléfono: 4345673
Cel: 313-2073078

IPS SOLITA
Calle Principal
Tel 4304139
Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO
Calle 10 Cra 3
Tel 4304014
Cel: 320-8557184

IPS SOLANO
Calle Principal
Tel 4304125
Cel: 320-8556315

**IPS SAN ANTONIO
DE GETUCHA**
Tel 4306102
Cel: 320-8558023

IPS MILAN
Calle 3 No. 6-72
Tel 4306050
Cel: 320-8557187

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.

Que, mediante Resolución 01386 del 29 de diciembre de 2020, se adoptó el Protocolo de Asignación y Cancelación de Citas en la ESE Fabio Jaramillo Londoño.

Que revisado el documento y de acuerdo con los lineamientos de la política de calidad de la prestación de servicios de salud, se hace necesario adoptar estrategias de flexibilización y humanización en el Protocolo de Asignación y Cancelación de Citas en cada una de las IPS, acorde a las necesidades de la población del territorio y de las instituciones tanto contratantes, como de las entidades del Estado que ejercen funciones de inspección, vigilancia y control; como la atención a población migrante y local, por lo que se hace necesario modificar versión del protocolo existente en el numeral 5° POLÍTICA DE OPERACIÓN, subtítulo MECANISMOS DE ACCESIBILIDAD, HORARIO DE ATENCIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS, REPORTE DE AGENDA ABIERTA, en el numeral 6° PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE UNA CITA y numeral 7° NORMATIVIDAD.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo Primero: Adoptar la versión N° 2 del protocolo de asignación y cancelación de citas de la ESE Fabio Jaramillo Londoño, el cual hace parte integral de la presente Resolución.

Artículo Segundo. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Este protocolo rige para todos los usuarios, los servidores públicos y/o contratistas de la Empresa Social del Estado Fabio Jaramillo Londoño.

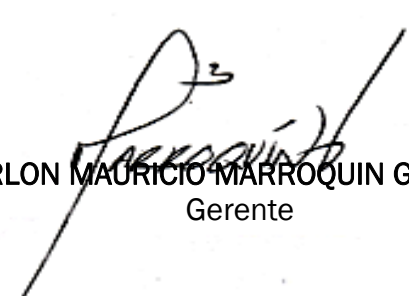
Artículo Tercero. SOCIALIZACIAR. El presente acto administrativo y la nueva versión del protocolo de asignación de citas de la E.S.E al interior de cada una de las áreas

administrativas y operativas que integran la ESE Fabio Jaramillo Londoño, a través de los auxiliares administrativos de atención al usuario y/o enfermeros jefes de cada de las IPS.

Artículo Cuarto. PÚBLICACAR el presente acto administrativo con su anexo “protocolo de asignación y cancelación de citas” a través de la página web de la institución.

Artículo Cuarto: VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución 01386 del 29 de diciembre de 2020.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



MARLON MAURICIO MARROQUIN GONZALEZ
Gerente

Proyectó: Sandra Milena Giraldo, Técnica Administrativa SIAU

**Nuestras
Sedes**

**SEDE
ADMINISTRATIVA**
Florencia
Calle 12 No.9b-06
B. Juan XXIII
Teléfono: 4345673
Cel: 313-2073078

IPS SOLITA
Calle Principal
Tel 4304139
Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO
Calle 10 Cra 3
Tel 4304014
Cel: 320-8557184

IPS SOLANO
Calle Principal
Tel 4304125
Cel: 320-8556315

**IPS SAN ANTONIO
DE GETUCHA**
Tel 4306102
Cel: 320-8558023

IPS MILAN
Calle 3 No. 6-72
Tel 4306050
Cel: 320-8557187