



**NIT: 890980840-3**

## PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS

### 1. OBJETIVO

Mejorar la accesibilidad en la prestación de los servicios de la entidad.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Ituango, inicia con la programación de los recursos humanos disponibles y finaliza con la asignación de la cita u orientación al usuario.

### 3. DEFINICIONES

**CALL CENTER:** Centro de llamadas telefónicas, un sistema de administración y gestión que se realiza a través de un solo canal, el telefónico, y cuya principal actividad es la recepción o emisión de información, la cual se realiza de manera rápida y concisa con una atención exclusiva entre el usuario y operador.

**CITA:** Programar con anticipación la atención que requiere por parte del personal de salud.

### 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO SOPORTE
<b>CITAS MEDICAS GENERALES</b>		
Programar la agenda de consulta externa	Subdirección científica	Cuadro de turno Correo electrónico
Parametrizar la agenda en Xenco para la asignación de citas.	Auxiliar administrativo	Aplicativo – módulo decitas
Todos los días se asignan las citas de manera presencial y a través de los números telefónicos asignados por la institución, esto se hace hasta agotar la disponibilidad de las agendas.  El horario para la asignación de citas se realiza de manera presencial a las 10:00 a.m aquí se asigna la mitad de la agenda disponible y de manera telefónica a las 11:00 a.m se asigna la otra mitad de agenda.		



**NIT: 890980840-3**

Este proceso se hace de lunes a sábado	Auxiliar administrativo	Citas asignadas en agenda
--	-------------------------	---------------------------

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO SOPORTE
<p>Se valida los derechos del usuario en las bases de datos de las EPS con las que se tiene contrato.</p> <p>Se verifica la disponibilidad de agenda y se asigna la cita de acuerdo al tipo de solicitud.</p>	Auxiliar administrativo	
<b>PROGRAMAS DE PROTECCION ESPECIFICA Y DETECCION TEMPRANA</b>		
Agendar la cita por parte del personal de enfermería asignado de manera presencial	Coordinadora de enfermería	Agenda del personal asistencial Correo electrónico
<b>PUESTOS DE SALUD</b>		
La auxiliar de enfermería agenda la cita en xenco, de acuerdo a la disponibilidad del personal asistencial.	Auxiliar de enfermería	Aplicativo – módulo de citas
Mensualmente se genera informe consolidado de las citas asignadas, se realiza seguimiento permanente y se toman decisiones administrativas y asistenciales según los resultados	Estadística Subdirección científica	Informe de actividades