

	PROCEDIMIENTO	CODIGO	SIU-S2-P5
	ASIGNACIÓN DE CITAS	VERSIÓN	3
		VIGENCIA	12/11/2020
		PAGINA 1 DE 7	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS: Estratégicos, misionales y de apoyo.

OBJETIVO PRINCIPAL: Prestar el servicio de atención al cliente a través de la línea amiga con niveles excelentes y niveles de calidad, con el fin de satisfacer las necesidades del usuario.

ACTIVIDADES

No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	Realizar capacitaciones periódicas de socialización e instrucción del proceso adecuado en el centro de orientación e información al usuario.	GTH-S1-F5 Control de asistencia	Coordinador de SIAU
2	H	Verificar los recursos humanos, logísticos e insumos necesarios para el adecuado desarrollo de la recepción de las llamadas que ingresan al sistema integrado de telefonía de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.	N/A	Coordinador de SIAU
CONSULTA EXTERNA MEDICINA GENERAL MODALIDAD PRESENCIA Y TELECONSULTA				
3	H	Realizar la apertura de las agendas semanalmente e informar por SIMAD a la línea amiga y al personal de SIAU (coordinación y auxiliares administrativas).	Correo interno de Simad	Auxiliares administrativas de cada zona
4	H	Marcar a la línea amiga 8632828, o contacta vía online (http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co) para solicitar su cita de medicina general, de acuerdo a su EPS.	N/A	Usuario
5	H	Recibir la llamada que ingresa al centro de orientación e información al usuario.	Quedan grabadas en el programa Omnileads	Auxiliar de Atención al usuario línea amiga
6	H	<ul style="list-style-type: none"> • Contestar el teléfono antes del tercer timbre • Saludar a quien llama de la siguiente forma: línea amiga de la ESE "buenos días, buenas 	Asignación de la cita en la herramienta Índigo	Auxiliar de Atención al usuario línea amiga



PROCEDIMIENTO

CODIGO

SIU-S2-P5

ASIGNACIÓN DE CITAS

VERSIÓN

3

VIGENCIA

12/11/2020

PAGINA 2 DE 7

		<p>tardes, (mi nombre y apellido)...en qué le puedo servir,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de documento de usuario • Verifica el numero y corrobora el nombre del usuario: señor (a)... en la base de datos de la ESE CEO y en el Fosyga. • Se realiza triage respiratorio, protocolo de bioseguridad por la pandemia covid 19. • Solicita al usuario el centro donde quiere ser atendido al igual que su médico de preferencia. • Asigna la cita. • Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje. • Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación. 		
7	H	<p>Recibir la asignación de su cita y apunta la información suministrada por la auxiliar de atención con el fin de cumplir su cita el día, hora, centro y medico asignado.</p>	N/A	Usuario
8	H	<p>Continuar recibiendo llamadas de usuarios con el procedimiento respectivo hasta agotar las agendas disponibles por los las auxiliares administrativas de cada zona. Agotada las agendas los usuarios que soliciten cita se registraran para asignación de las citas canceladas y se les informara vía telefónica.</p>	Índigo	Auxiliar de Atención al usuario de línea amiga
9	H	<p>Finalizadas las agendas y en</p>	Base de	Auxiliar de



PROCEDIMIENTO

CODIGO

SIU-S2-P5

ASIGNACIÓN DE CITAS

VERSIÓN

3

VIGENCIA

12/11/2020

PAGINA 3 DE 7

		horas de la tarde se dedica a recordar vía telefónica las citas a los usuarios con el fin de evitar la inasistencia de los mismos, además verificara el usuario en el EBERS con el fin de realizar la demanda inducida de P y P.	datos de citas asignadas	Atención al usuario línea amiga
10	H	Confirmar o cancelar su cita. Si la cita es cancelada vía telefónica, la auxiliar administrativa de la línea amiga reasigna la cita a un usuario en espera.	Índigo	Usuario
11	H	Si el usuario acepta la cita de P y P, se le asignara lugar, fecha, hora y médico para su atención.	N/A	Auxiliar de Atención al usuario línea amiga
12	H	En cada sede cancelaran e ingresaran citas que les sean informadas ya sea por petición del paciente, médico o jefe de zona.	Índigo	Auxiliares administrativas de SIAU Circulantes
13	H	Una vez el paciente sea atendido por el médico general y este considere necesario la continuidad de su tratamiento, se le explica al usuario que deberá llamar a la línea amiga para realizar el respectivo agendamiento	N/A	Usuario
ODONTOLOGIA URGENCIAS MODALIDAD PRESENCIAL (CONTIGENCIA COVID 19)				
15	H	Realizar la apertura de las agendas semanalmente e informa por SIMAD la línea amiga y al personal de SIAU (coordinación y auxiliares administrativas).	Correo interno de Simad	Auxiliares administrativas de cada zona
16	H	Marcar a la línea amiga 8632828, para solicitar su cita de odontología de acuerdo a su EPS.	N/A	Usuario
17	H	Recibir la llamada que ingresa al centro de orientación e información al usuario.	N/A	Auxiliar de central de citas línea amiga
18	H	• Contestar el teléfono antes del tercer timbre	Asignación de la cita en	Auxiliar de central de citas línea



PROCEDIMIENTO

CODIGO

SIU-S2-P5

ASIGNACIÓN DE CITAS

VERSIÓN

3

VIGENCIA

12/11/2020

PAGINA 4 DE 7

		<ul style="list-style-type: none"> • Saludar a quien llama de la siguiente forma: línea amiga de la ESE “buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)...en qué le puedo servir, • Numero de documento de usuario • Verifica el numero y corrobora el nombre del usuario: señor (a)... en la base de datos de la ESE CEO y en el Fosyga. • Se realiza triage respiratorio, protocolo de bioseguridad por la pandemia covid 19 • Solicita al usuario el centro donde quiere ser atendido al igual que su médico de preferencia. • Asigna la cita. • Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje. • Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación. 	<p>la herramienta dinámica gerencial</p>	<p>amiga y auxiliar atención al usuario</p>
19	H	<p>Recibir la asignación de su cita y apunta la información suministrada por la auxiliar de atención con el fin de cumplir su cita el día, hora, centro y medico asignado.</p>	N/A	<p>Usuario</p>
20	H	<p>Continuar recibiendo llamadas de usuarios con el procedimiento respectivo hasta agotar las agendas disponibles por los las auxiliares administrativas de cada zona. Agotada las agendas los usuarios que soliciten cita se registraran para asignación de las</p>	<p>Índigo</p>	<p>Auxiliar de Atención al usuario línea amiga</p>



PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S2-P5
ASIGNACIÓN DE CITAS		VERSIÓN	3
		VIGENCIA	12/11/2020
PAGINA 5 DE 7			

		citas canceladas y se les informara vía telefónica.		
21	H	Finalizadas las agendas y en horas de la tarde se dedica a recordar vía telefónica las citas a los usuarios con el fin de evitar la inasistencia de los mismos.	Base de datos de citas asignadas	Auxiliar de Atención al usuario línea amiga
22	H	Confirmar o cancelar su cita. Si la cita es cancelada vía telefónica, la auxiliar administrativa de la línea amiga reasigna la cita a un usuario en espera.	Dinámica Gerencial	Usuario
23	H	En cada centro de salud cancelaran e ingresaran citas que les sean informadas ya sea por petición del paciente, médico o jefe de zona.	Índigo	Auxiliares administrativas de SIAU Circulantes
24	H	Una vez el paciente sea atendido por el odontólogo y este considere necesario la continuidad de su tratamiento se orienta al usuario a que llame a la línea amiga para realizar el respectivo agentamiento.	N/A	Usuario
25	H	Asignar cita pertinente ordenada por el profesional, y verifica el Ebers para asignar cita de P y P en salud bucal si aplica.	Cita asignada	Auxiliar Odontología
AYUDAS DIAGNOSTICAS				
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL A LA LINEA AMIGA				
30	H	Llamar a la línea amiga con el fin de solicitar información con respecto a la atención médica.	N/A	Usuario
31	H	Dar respuesta a las inquietudes del usuario o direcciona al lugar, área u oficina para dar solución a su inquietud.	N/A	Auxiliar de Atención al usuario línea amiga
CITAS PYP POR BÚSQUEDA ACTIVA DE USUARIO				
34	H	Recibir la asignación de su cita y apunta la información suministrada por la auxiliar de atención con el fin de cumplir su	N/A	Usuario



PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S2-P5
ASIGNACIÓN DE CITAS		VERSIÓN	3
		VIGENCIA	12/11/2020
		PAGINA 6 DE 7	

		cita el día, hora, centro y medico asignado.		
36	H	Consolidar la información y genera informe.	Informe general de agendamiento de citas	Coordinadora SIAU
37	V	Realizar seguimiento al desarrollo del procedimiento a través de la comparación de los informes generados mes a mes con el análisis de las posibles mejoras de acuerdo a su consolidado.	Informe general de agendamiento de citas	
38	A	De encontrar inconsistencias o fallas en la ejecución del procedimiento se procederá a realizar las respectivas correcciones o plan de mejoramiento individual o por proceso.	GC-S6-F12 Plan de mejora de procesos	
CONSIDERACIONES ESPECIALES				
N/A				



PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S2-P5
ASIGNACIÓN DE CITAS		VERSIÓN	3
		VIGENCIA	12/11/2020
		PAGINA 7 DE 7	

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
3	<p>Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso "Monitoreo de servicios". Se realizaron los siguientes ajustes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización de la vigencia. 2. Modificación de los ítems: 1, 3, 5, 6, 8, 10, 12, 15, 20, 23, "Consulta externa medicina general" por "Consulta externa medicina general modalidad presencia y teleconsulta", "Consulta externa odontología" por "Odontología urgencias modalidad presencial (contingencia covid 19)" y "Procedimiento transversal a los procesos". 	12/11/2020
<p>Nombre: Leidy Catalina Calderón. Contratista área de Sistema de Información y Atención al Usuario.</p> <p>Nombre: Evelyn Karolina Polanco. Contratista área de la Garantía de la Calidad.</p> <p style="text-align: right;">Elaboró</p>	<p>Nombre: Ela Tatiana Perdomo Rivera. Contratista área Garantía de la Calidad.</p> <p style="text-align: center;">Revisó</p>	<p>Nombre: José Antonio Muñoz Paz. Cargo: Gerente</p> <p style="text-align: right;">Aprobó</p>