

	HOSPITAL MARIO CORREA RENGIFO Empresa Social del Estado CARACTERIZACIÓN CONSULTA EXTERNA	CÓDIGO: FT-GCAL-003
		VERSIÓN: V5
		VIGENCIA: mayo 2025

PROCESO:	CONSULTA EXTERNA		TIPO DE PROCESO	MISIONAL
OBJETIVO:	Brindar atención médica especializada oportuna, segura y humanizada para realizar un diagnóstico del estado de salud de los usuarios, con el fin de proponer un plan de tratamiento y brindar orientación e información necesaria para contribuir al mejoramiento de su estado de salud.	PARTICIPANTES	Personal Asistencial, Gestión Logística, Sistema de Información y Atención al Usuario.	
RESPONSABLE:	Líder de Consulta Externa			
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Toda atención debe ser registrada en la historia clínica y sus reportes de ayudas diagnósticas (ecografías, laboratorios). • A Ningún usuario se le negará la atención por falta de documentos. • Se tendrá como premisa fundamental la seguridad del paciente y la humanización de la atención • A todo paciente se realizarán las recomendaciones y signos de alarma de la patología • Toda atención se brindará con base en las guías de atención implementadas por la institución • Cumplir con el programa de control de calidad. • Los niños, Adultos Mayores y las Mujeres en estado de Gravidéz serán atendidos con prioridad 			

ENTRADA	PLANEAR	HACER	RESULTADO
Usuario con necesidades de atención médica	Agendas, Turnos y vacaciones de los profesionales	Validar Identificación del Paciente Facturación	USUARIO ATENDIDO CON DIAGNÓSTICO Y CONDUCTA DEFINIDOS PARA SU MEJORAMIENTO
	Disponibilidad de insumos	Consulta del paciente por Medicina Especializada	
	Disponibilidad de consultorios	Realización de procedimiento ambulatorios Direccionamiento del paciente	

PROVEEDORES		ACTUAR	VERIFICAR	CLIENTES	
INTERNOS	EXTERNOS			INTERNOS	EXTERNOS
SIAU Gestión de la Información	Entes de Control	Acciones de Mejora Registrar las No Conformidades y tomar acciones	Identificación del usuario Toma de signos vitales Aplicación de protocolos y guías de manejo Fecha de ingreso del usuario Diligenciamiento completo de la Historia Clínica y sus anexos Documentos entregados al usuario o acompañante de la atención realizada	Hospitalización Urgencias	Usuarios

RIESGOS DEL PROCESO	REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS DE CALIDAD	RECURSOS	INDICADORES	
Ver Riesgos Asistenciales en la Matriz de Riesgos	Ver normograma	NTC ISO 9001:2015	Recurso Humano: Médicos, dos Auxiliares de Enfermería por turno.	Oportunidad en la Asignación de Citas Pediatría	Oportunidad en la Asignación de Citas Medicina Interna
	DOCUMENTOS ASOCIADOS		Recurso Tecnológico: Monitor de signos vitales, pesa, tallmetro, dotación básica de consultorios, Software de Historia Clínica.	Oportunidad en la Asignación de Citas Ginecología	Oportunidad en la Asignación de Citas Cirugía General
	Ver Listado Maestro de Documentos		Ambiente de Trabajo: áreas de admisión, sala de espera, consultorios y estación de enfermería.	Oportunidad Respuesta Interconsultas Ciertas especialidades no básicas	% Adherencia Guías de manejo
				Tasa Satisfacción	Empatía -Comunicación

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA VIGENCIA
05	Modificación del documento	Mayo 2025

PUNTOS DE CONTROL			
QUE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	QUIEN LO CONTROLA	EVIDENCIA
Base de datos actualizados a cada uno de los contratos vigentes.	Verificación de la base de datos actualizada	Líder de Facturación	Formato de cargue de base de datos
Adherencia a guías y protocolos	Programa de Auditoría Médica	Auditor Médico	Formato de Auditoría
Mantenimiento preventivo de equipos biomédicos	Verificación cumplimiento plan de Mantenimiento	Líder Gestión Ambiente Físico	Formato de Auditoría
Reporte de Eventos adversos en consulta Ambulatoria	Vigilancia de eventos adversos	Líder consulta Ambulatoria	Formato de eventos adversos
Oportunidad atención	Consulta Médica General y Especializada	Líder consulta Ambulatoria	Auditoría Médica
Paciente Multiconsulta	Verificar el número de ingresos por paciente	Líder consulta Ambulatoria	Informe periódico de Multiconsultantes
Pertinencia de Remisiones	Auditoría Médica a Remisiones	Auditor Médico	Informe de Auditoría Médica
Retroalimentación al servicio de mejoras a quejas de usuarios	Verificación planes de mejora PQRS	Líder Gestión de Calidad	Auditor de Calidad