



E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
PROCESO	AMBULATORIOS
SUBPROCESO	AMBULATORIOS
MANUAL DE AMBULATORIOS	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL SERVICIO DE CONSULTA ESPECIALIZADA



EJES TEMÁTICOS DE LA ACREDITACIÓN

GESTIÓN CLÍNICA EXCELENTE Y SEGURA



HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD



MEJORAMIENTO CONTINUO



ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO



SANTIAGO DE CALI, MAYO 2025

	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	AMBULATORIOS
	SUBPROCESO	AMBULATORIOS
MANUAL DE AMBULATORIOS		

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	NORMATIVA.....	4
4.	DEFINICIONES	6
5.	RIESGOS	7
6.	CONTENIDO	8
6.1.	GENERALIDADES	8
6.2.	FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PERSONAL	8
6.2.1.	MEDICOS ESPECIALISTAS	9
6.2.2.	AUXILIRES DE ENFERMERIA.....	9
6.3.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO EN EL SERVICIO DE CONSULTA ESPECIALIZADA.....	10
7.	INDICADORES	16
8.	REGISTRO DE MODIFICACIONES.....	19
9.	ELABORÓ Y APROBÓ	19

	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	AMBULATORIOS
	SUBPROCESO	AMBULATORIOS
	MANUAL DE AMBULATORIOS	

1. OBJETIVO

Brindar un servicio con calidad y eficiencia para el área de Consulta Externa del HDMCR mediante la formalización y estandarización de las actividades a realizar por el personal de salud instaurada en el manual de procedimientos que beneficien directamente al usuario, educándolos acerca de su salud y promoviendo la prevención de enfermedades.

Objetivos específicos

- Diseñar un manual de procedimientos para el área de servicios ambulatorios del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.
- Evaluar la productividad y efectividad en los procesos de ambulatorios de acuerdo con lo establecido en el manual de procedimientos.
- Incrementar la calidad y la eficiencia del servicio de Consulta Externa del HDMCR mediante la formalización y estandarización de las actividades a realizar por el personal de salud instaurada en el manual de procedimientos que beneficien directamente al usuario.
- Brindar un orden en la prestación del servicio en conjunto con los servicios adyacentes al proceso de ambulatorios para realizar las actividades sincronizadas que sean de ayuda a los usuarios que asisten a la institución.
- Suministrar información necesaria para el cumplimiento de sus actividades en el H.D.M.C.R. y así ayudar al personal, para el cumplimiento de su cargo.
- Diseñar formularios y formatos que permitan llevar el control y seguimiento de las actividades de cada área de trabajo

2. ALCANCE

Este proceso inicia con la planeación y la programación de las agendas médicas para el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo de acuerdo con la capacidad instalada por especialidad, apoyo terapéutico y diagnóstico para así realizar la asignación de la cita hasta recibir la atención médica requerida o programada.

	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	AMBULATORIOS
	SUBPROCESO	AMBULATORIOS
	MANUAL DE AMBULATORIOS	

3. NORMATIVA

Ley No 100 de 1993.	EL CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones	capitulo II sistema de Salud
Decreto 4747dic 7 2007	EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones	Cap. III procesos de Atención art 10,11,12,13, 17,18(Referencia y Contra referencia)
Resolución No 3047/08	EL MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	Por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios	art 3,4,5
Decreto 1011 de 2006	EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.	título III
Resolución No 056 /2009	SUPERSALUD	Sistema de Indicadores de Alerta Temprana para Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB.	
Ley 1438 de 2011.	El Congreso de Colombia	por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones	art 22,57
Decreto ley 019 de 2012	EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	art 13
Resolución n 3100 de 2019	EL MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud	todo
Decreto No 74 de 2010	EL PRESIDENTE DE LA	Por medio del cual se introducen modificaciones al Fondo de Seguro	art 1

	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	AMBULATORIOS
	SUBPROCESO	AMBULATORIOS
	MANUAL DE AMBULATORIOS	

	REPÚBLICA DE COLOMBIA,	Obligatorio de Accidentes de Tránsito - FONSAT- y se dictan otras disposiciones.	
Ley 715 de 2001	EL CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA	Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.	art 42
Ley 1122 de 2007	EL CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA	Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones	art 23
Resolució n 5521 DE 2013	EL MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	Por lo cual se define, aclara y actualiza el Plan Obligatorio de Salud(POS)	todo
Resolució n 1995 de 1999	EL MINISTRO DE SALUD	Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica	capitulo II diligenciamient o
ley 09 de 1979	EL CONGRESO DE COLOMBIA	Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.	art 594,595
Resolució n 1035 de 2022 Resolució n 2367de 2023	EL MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	Por el cual se adopta el Plan Decenal de Salud Pública 2022-2031 Res. 2367 Por la cual se modifican los artículos 1, 2 y 3 de la Resolución 1035 de 2022 y los capítulos 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10 y 11 del anexo técnico "Plan Decenal de Salud Pública 2022-2031"	todo
Resolució n 1229 de 2013	EL MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	Por lo cual se establece el modelo de Inspección, Vigilancia y Control Sanitario para los productos de uso y consumo humano	art 23
Ley 10 de 1990	EL CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA	Por la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones.	art 2
Resolució n 839 de 2017	MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL	Por la cual se modifica parte de la Resolución 1995 de 1999 y se dictan otras disposiciones	todo

	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	AMBULATORIOS
	SUBPROCESO	AMBULATORIOS
	MANUAL DE AMBULATORIOS	

Resolución 2350 de 2020	MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL	Por medio del cual se definen los lineamientos técnicos para la atención integral de las niñas y los niños menores de 5 años con desnutrición aguda	TODO
RESOLUCION 004816 DE 2008	MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL	Por la cual se reglamenta el Programa Nacional de Tecno vigilancia.	
Decreto 3518 de 2006	MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL	por el cual se crea y reglamenta el Sistema de Vigilancia en Salud Pública y se dictan otras disposiciones	todo
Ley 742 de 2015	CONGRESO DE COLOMBIA	Por la cual se reforma el artículo 74 de la Ley 906 de 2004, Código de Procedimiento Penal.	
RESOLUCION 459 DE 2012	MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL	<i>Por la cual se adopta el Protocolo y Modelo de Atención Integral en Salud para Víctimas de Violencia Sexual.</i>	
LEY 1448 DE 2011	EL CONGRESO DE COLOMBIA	Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.	LEY 1448 DE 2011
Resolución 2183 de 2004	MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL	Por la cual se adopta el Manual de Buenas Prácticas de Esterilización para Prestadores	art 1

4. DEFINICIONES

GESTIÓN CLÍNICA EXCELENTE Y SEGURA: La meta es minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud y generar resultados e impacto, en términos de la contribución a la salud y el bienestar de la sociedad.

MEJORAMIENTO CONTINUO: El **mejoramiento continuo** es el conjunto de todas las acciones diarias que permiten que los procesos y la empresa sean más competitivos en la satisfacción del cliente. La **mejora** continua debe formar parte de la cultura de la organización, convirtiéndose en una filosofía de vida y trabajo.

HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD: Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la **salud**; los valores

	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	AMBULATORIOS
	SUBPROCESO	AMBULATORIOS
	MANUAL DE AMBULATORIOS	

nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano.

ATENCIÓN HUMANIZADA: Es la Atención digna y respetuosa el cual nos permite articular los principios, valores, derechos y deberes del usuario, de manera **que** se conviertan en referentes para garantizar durante el proceso de **atención**, una calidez en el trato, respeto por la dignidad, privacidad y confidencialidad.

ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO: Esto implica que la **atención** de salud responda a las necesidades y expectativas de los **usuarios**, aceptando que la satisfacción de las personas es un factor fundamental para la institución.

Es una forma de entender la prestación de cuidados a las personas que necesitan de ellos, en especial los adultos mayores, que pone al ser humano y sus necesidades como centro fundamental para el desarrollo de planes de atención. Pero esa forma de entender los cuidados también implica una forma de actuar y ofrecer servicios a las personas en situación de dependencia.

5. RIESGOS

RIESGOS	ACCIONES
Agravante en la salud por Inadecuada información	Presentarse con un familiar para brindar información
	Brindar información eficaz y oportuna al paciente
Contraer enfermedades infectocontagiosas.	Promover el programa de promoción, prevención y educación al usuario para todos sus criterios.
	Inducir a la utilización de los servicios, de detección temprana y protección de enfermedades.
	Educar y capacitar al usuario acerca de los derechos y deberes del paciente.
Procesos jurídicos contra la institución.	Dar por escrito la formulación e indicaciones a los usuarios.
	Entregar la información clara, acompañamiento familiar, amigo o vecino.
Falta información en los programas de promoción y prevención por parte del cliente interno.	Brindando información
	Capacitarlo
	Incentivos

	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	AMBULATORIOS
	SUBPROCESO	AMBULATORIOS
	MANUAL DE AMBULATORIOS	

Entrega inadecuada de los documentos de los usuarios	Verificar los datos de los pacientes antes de entregar documentos emitidos por el médico especialista
Perdida de documentos entregados por los pacientes	Entregar la documentación completa al usuario con su documento respectivo.

6. CONTENIDO

6.1. GENERALIDADES

El hospital Departamental Mario Correa Rengifo propende atender los pacientes del sur occidente colombiano. La agenda de especialistas se organiza de acuerdo a la disponibilidad del médico especialista el cual incluye citas por primera vez, citas de control, citas posoperatorias y las citas prioritarias.

- Identificar al paciente por su nombre, mirarlo a la cara.
- Dar un saludo amable al paciente.
- Brindar una atención oportuna al usuario con cordialidad, respeto, calidez, confiabilidad y amabilidad.
- Explicar al usuario los procedimientos, exámenes, órdenes médicas de manera clara, con un lenguaje sencillo para una mejor educación al usuario.
- Reportar oportunamente las anomalías que se presten en el servicio y proponer alternativas de solución.
- Cumplir en forma puntual con los turnos asignados.
- Realizar los procedimientos teniendo en cuenta los protocolos diseñados en la institución.
- Educar al paciente en sus deberes y derechos
- Fomentar el trabajo en equipo de manera interdisciplinaria motivando así el clima laboral.
- Participar activamente en el proceso de Acreditación de Alta Calidad del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo.

6.2. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PERSONAL

	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	AMBULATORIOS
	SUBPROCESO	AMBULATORIOS
	MANUAL DE AMBULATORIOS	

6.2.1. MEDICOS ESPECIALISTAS

- Saludar e identificarse ante el usuario
- Confirmar nombre del paciente.
- Realizar la atención medica al usuario, como especialista, diagnosticando, analizando e interpretando los resultados de los exámenes y pruebas
- Realizar la atención medica al usuario, como especialista, diagnosticando, analizando e interpretando los resultados de los exámenes y pruebas necesarias para beneficiar al paciente con calidad para prescribir tratamientos, medicamentos, ayudas diagnósticas y demás orientaciones médicas requeridas en Consulta Externa Especializada para beneficiar al paciente con calidad, efectividad, humanidad y dignidad.
- Explicar al paciente con lenguaje sencillo el procedimiento a realizar, objetivo, riesgos, otras posibles opciones y diligenciar completamente el consentimiento informado que corresponda.
- Realizar consulta y procedimientos a los pacientes, determinando el estado del paciente.
- Involucrar al familiar en la consulta y procedimientos que se lleven a cabo con el paciente.
- Respetar la intimidad del paciente.

6.2.2. AUXILIARES DE ENFERMERIA

- Saludar al usuario y preguntar con qué especialista tiene cita
- Verificar en el sistema si el usuario ya facturo
- Direccionar al usuario al número de consultorio donde lo valorara el médico
- Verificar el nombre de los pacientes que están asignados para la cita en la lista y verificar que tengan sus códigos cups correspondientes en cada orden
- Confirmar el nombre del paciente de manera audible con la factura y corroborar la cita con el especialista.
- Tener disponibilidad en el área para ejecutar los procedimientos y tareas dentro de la consulta.
- Acolitar a los médicos en los procedimientos que se lleven a cabo.

	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	AMBULATORIOS
	SUBPROCESO	AMBULATORIOS
	MANUAL DE AMBULATORIOS	

- Después que el paciente salga de la consulta del médico, debe ser direccionado a la estación de enfermería donde se le imprime y se hará entrega de las órdenes médicas, explicándole los procedimientos, exámenes solicitados, formulas médicas, consentimiento informado de manera clara, con un lenguaje simple.
- Explicar y hacer firmar en consentimiento para determinados procedimientos y luego escanearlo para que quede en el sistema.
- Priorizar los usuarios en condición de vulnerabilidad.
- Direccionar al usuario si es necesario a el área de anexos ambulatorios y / o anexos cirugía
- Tener las historias clínicas listas e ir registrando los signos vitales, el peso y la talla antes de ser valorados por anestesiología y percatándose de que tenga los exámenes prequirúrgicos completos y que no estén vencidos, para así hacer firmar el consentimiento de anestesia.
- Solicitar a los camilleros apoyo en caso de que se requiera el traslado de un paciente a otra sala
- Tener en orden todas las interconsultas de cada sala para así agilizar al médico que las valorara.
- Tomar EKG teniendo en cuenta los protocolos de la institución, llevando un registro de todo

6.3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO EN EL SERVICIO DE CONSULTA ESPECIALIZADA.

N°	ACTIVIDAD Y (Descripción)	PROCESO RESPONSABLE y (Cargo responsable)	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	<p>Solicitar cita por parte del usuario:</p> <p>El procedimiento parte de una necesidad por una cita médica en la cual el usuario Solicito de manera presencial o telefónica, correo electrónico o EAPB</p>	Usuario	Documento de identidad, autorización vigente	El paciente procedente del exterior del hospital se acerca hacia portería del HDMCR

	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	AMBULATORIOS
	SUBPROCESO	AMBULATORIOS
	MANUAL DE AMBULATORIOS	

2	<p>Gestionar el Ingreso del paciente:</p> <p>*El guarda de seguridad debe saludar respetuosa y gentilmente al usuario</p> <p>*Pregunta al usuario a qué servicio va a acceder dentro del Hospital.</p> <p>1. Si es agendamiento de citas o Si es consulta, lo direcciona hacia el área de información. De lo contrario lo direcciona hacia el área que requiera el usuario</p>	<p>Apoyo logístico:</p> <p>Guarda de Seguridad de la puerta principal</p>	<p>Original Autorización y vigente, orden de servicio, documento de identidad, carnet de salud, historia clínica o remisión, orden de servicio</p>	<p>El vigilante debe informar al usuario que debe tener a la mano los documentos mencionados.</p>
3	<p>Verificar documentos del usuario:</p> <p>El auxiliar saluda respetuosa y gentilmente al usuario, solicita documentación al paciente y verifica que este completa.</p>	<p>Información:</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>	<p>Original Autorización y vigente, orden de servicio documento de identidad, carnet de salud historia clínica o remisión orden de servicio Turnos libreto de comunicación al usuario</p>	<p>El auxiliar de esta área debe ser una persona ágil, competente y debe recibir retroalimentación constante sobre cambios que se presentan en los diferentes servicios del Hospital. Debe descongestionar constantemente la entrada principal. Ver anexo Nº 6</p>
4	<p>Direccionar al usuario:</p> <p>Direcciona u orienta al usuario hacia el área de interés donde a su vez entrega el turno ya sea normal o preferencial para su pronto llamado.</p>	<p>Información:</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>		<p>Ver anexo Nº 6 libreto de comunicación al usuario</p>
5	<p>Llamar por tunero al usuario:</p> <p>Verificar si es el turno correspondiente.</p>	<p>Facturación:</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>	<p>Ficha o turno</p>	<p>Ver anexo Nº 6 libreto de comunicación al usuario</p>
6	<p>Verificar documentación:</p>	<p>Facturación:</p>	<p>Orden médica o autorización</p>	<p>Si la autorización esta vencida, se direcciona al</p>

	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	AMBULATORIOS
	SUBPROCESO	AMBULATORIOS
MANUAL DE AMBULATORIOS		

	<p>Verificar la documentación del usuario en software PANACEA.</p> <p>Verificar que la autorización no este vencida</p> <p>verificar que el procedimiento o la consulta este acorde con la orden medica</p> <p>verificar tipo de régimen del usuario</p> <p>Verificar cita por fecha, especialista y hora</p>	Auxiliar Administrativo	PANACEA	<p>usuario hacia su EPS para que esta sea renovada.</p> <p>Si algún dato personal no coincide, el facturador o personal de asignación de citas debe editar y corregir la información.</p> <p>Si es usuario del fondo de población privada de la libertad (PPL), se debe facturar e informar a la oficina de Ambulatorios para solicitar la autorización vigente.</p>
7	<p>Facturar cita al usuario:</p> <p>Se realiza la facturación correspondiente a la cita médica especializada.</p> <p>Se legaliza la consulta en Panacea para que el médico especialista proceda a la atención.</p>	<p>Facturación:</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>	Software PANACEA	Realizar el cobro del copago cuando sea necesario
8	<p>Direccionar:</p> <p>Se direcciona al usuario hacia el consultorio donde recibirá su atención.</p>	<p>Facturación:</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>		<p>Si el usuario asiste a cita de anestesiología, se direcciona donde la auxiliar de enfermería quien tiene historias clínicas en físico donde reposa el consentimiento informado de cirugía y el instructivo de anestesia, historia clínica impresa den la especialidad que se va a operar, exámenes del paciente, y se encarga de controlar los pacientes (toma de signos vitales) en el área de especialistas para pasar al paciente con el anesthesiólogo.</p>

	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	AMBULATORIOS
	SUBPROCESO	AMBULATORIOS
	MANUAL DE AMBULATORIOS	

9	<p>Realizar atención médica especializada:</p> <p>El médico especialista debe realizar la historia clínica en el software PANACEA</p>	<p>Ambulatorio:</p> <p>Médico Especialista</p>	PANACEA	<p>Diligenciar correctamente la Historia clínica</p> <p>Si no hay PANACEA se activa la ruta de el plan de contingencia. Realizar historia clínica manual y colocar los códigos CUPS correspondientes.</p>
10	<p>Direccionar al usuario a la estación de enfermería:</p> <p>Una vez finalizada la consulta o procedimiento médico, el médico especialista debe direccionar al usuario a la estación de enfermería para entrega de documentos (Historia clínica, orden medica)</p>	<p>Ambulatorio:</p> <p>Médico Especialista</p>		
ESTACIÓN DE ENFERMERÍA				
1	<p>Verificar orden médica y datos del paciente:</p> <p>Se solicita al usuario el documento de identidad para ingresar a Panacea y verificar el ordenamiento medico</p>	<p>Estación de enfermería:</p> <p>Auxiliar enfermería</p>	<p>de Documento de identidad</p> <p>de Ordenes medicas</p>	<p>Si existen datos del usuario incoherentes, se debe editar y corregir la información en software Panacea</p>
2	<p>Estregar ordenes medicas:</p> <p>Se entrega al usuario de acuerdo con el orden de llegada la formula médica, copia de la historia clínica, órdenes para ayudas diagnósticas. remisiones</p>	<p>Estación de enfermería:</p> <p>Auxiliar enfermería</p>	<p>de Ordenes medicas,</p> <p>de historia clínica y formula médica.</p>	
3	<p>Direccionar al usuario a anexos o su respectiva EPS:</p> <p>El auxiliar de enfermería debe direccionar al</p>	<p>Estación de enfermería:</p> <p>Auxiliar enfermería</p>	<p>de Consulta de control y seguimiento, procedimientos.</p> <p>de</p>	<p>En caso de que no haya servicio en el área de anexos, el usuario debe regresar cuando haya disponibilidad en el área.</p>

	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	AMBULATORIOS
	SUBPROCESO	AMBULATORIOS
	MANUAL DE AMBULATORIOS	

	usuario al área de anexos o su respectiva EPS para solicitar la autorización de los servicios que envía el médico especialista.			Si el usuario sale De DONDE
4	<p>Direccionar al usuario a programación de cirugía:</p> <p>Cuando el paciente sale de ANESTESIOLOGIA con la orden de programación para cirugía, este debe ser direccionado al área de anexos con la documentación correspondiente y luego pasa a programación de cirugía</p>	<p>Estación de enfermería:</p> <p>Auxiliar de enfermería</p>	<p>de</p> <p>de</p> <p>Copia de historia clínica de anestesia, autorización de la cirugía, procedimiento de cirugía y consentimiento firmado.</p>	<p>El procedimiento de cirugía se puede ver el Panacea.</p> <p>Si el paciente No es acto para la programación de cirugía por falta de examen o valoración por otro especialista, este se direcciona al área de Anexos para solicitar la autorización a la EPS correspondiente.</p>
APOYO TERAPÉUTICO				
1	<p>Ingreso del paciente al área de apoyo terapéutico:</p> <p>El paciente ingresa al servicio a de apoyo terapéutico para recibir atención en los diferentes servicios del área. Se anuncia en el área donde será atendido.</p>	<p>Apoyo terapéutico:</p> <p>Fisioterapeuta Fonoaudiólogo Terapeuta Respiratorio Terapeuta Ocupacional Psicólogo</p>	<p>El terapeuta debe llamar por orden de agendamiento a los pacientes</p>	<p>Saludar cordial y amablemente al usuario al usuario.</p> <p>Cuando la cita es primera vez el paciente debe traer copia de la historia clínica para hacer la consulta de primera vez de terapia</p>
2	<p>Realizar y registrar la atención:</p> <p>El terapeuta debe realizarla terapia según la orden medica al paciente y registrar en la historia clínica en el software PANACEA</p>	<p>Apoyo terapéutica:</p> <p>Fisioterapeuta Fonoaudiólogo Terapeuta Respiratorio Terapeuta Ocupacional Psicólogo</p>	PANACEA	<p>Diligenciar correctamente la Historia clínica.</p>
3	<p>Direccionar al usuario al terminar las sesiones de terapia:</p> <p>El terapeuta debe direccionar al usuario con su respectiva evolución</p>	<p>Apoyo terapéutica:</p> <p>Fisioterapeuta Fonoaudiólogo Terapeuta Respiratorio</p>	PANACEA	<p>Registrar las recomendaciones en la Historia clínica.</p>

	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	AMBULATORIOS
	SUBPROCESO	AMBULATORIOS
	MANUAL DE AMBULATORIOS	

	y/o plan casero a la EPS para continuar el tratamiento en casa especificando más sesiones de terapia; si lo requiere.	Terapeuta Ocupacional Psicólogo		
ESPIROMETRIAS				
1	Ingreso del paciente al área de apoyo terapéutico: El terapeuta Respiratorio debe llamar al usuario de acuerdo a la hora en que le fue asignada la cita. Preguntar sobre antecedentes toxicológicos y patológicos que ayuden a soportar el resultado arrojado en el examen. Explicar al usuario el procedimiento a realizar, ensayar antes de la toma del examen para mayor precisión de los resultados.	Apoyo terapéutico: Terapeuta Respiratorio	Panacea	
2	Direccionar al usuario al terminar el examen: El terapeuta debe informar al usuario el lugar en el que debe recibir el resultado de la espirometría.	Apoyo terapéutico: Terapeuta Respiratorio	PANACEA	El terapeuta debe informar al usuario el horario en el que debe reclamar el resultado de la espirometría.
3	Reprogramar al usuario: El terapeuta debe reprogramar al usuario en caso de que este no pueda realizar el examen correctamente desde el inicio, si después de 3 intentos el paciente no logra hacerlo se debe enviar por escrito al médico tratante.	Apoyo terapéutico: Terapeuta Respiratorio	PANACEA	El terapeuta debe informar al médico que envía el examen para que le ordene otra ayuda diagnóstica.
ODONTOLOGÍA				

	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	AMBULATORIOS
	SUBPROCESO	AMBULATORIOS
	MANUAL DE AMBULATORIOS	

1	Ingreso del paciente al servicio de odontología: El paciente ingresa al servicio de odontología para ser atendido	Odontología, Auxiliar de odontología: Odontología	El odontólogo debe llamar por orden de agendamiento a los pacientes	Saludar cordial y amablemente al usuario al usuario.
2	Realizar y registrar la atención: La odontología debe realizar la atención al paciente y registrar en la historia clínica.	Odontología	Historia clínica manual	Diligenciar correctamente la Historia clínica.
3	Direccionar al usuario al terminar la consulta: El odontólogo o la auxiliar deben direccionar al usuario con su respectiva evolución y/o plan casero a la eps para continuar el tratamiento.	Odontología	PANACEA	Registrar las recomendaciones en la Historia clínica. En caso de que requiera más sesiones o continuar el tratamiento debe dirigirse a la eps para las siguientes autorizaciones.

7. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA
Cumplimiento de metas en asignación de citas Telefónicas	$(\text{Citas Agendadas} / \text{Metas en asignación de citas}) * 100$
Cumplimiento de metas en asignación de citas Presenciales	$(\text{Citas Agendadas} / \text{Metas en asignación de citas}) * 100$
Cancelación de citas	$(\text{Total de citas canceladas} / \text{Total de citas asignadas}) * 100$
Tiempo de espera para la atención en consulta programada	$(\text{Sumatoria total del tiempo de espera entre la hora programada y la hora de la atención} / \text{Número total de usuarios atendidos})$
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de primera vez en medicina interna	$(\text{Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de medicina interna de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó, en la vigencia objeto de evaluación} / \text{Número total de citas de medicina interna de primera asignadas en la vigencia objeto de evaluación})$

	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	AMBULATORIOS
	SUBPROCESO	AMBULATORIOS
	MANUAL DE AMBULATORIOS	

Oportunidad Deseada en asignación de cita en consulta de medicina Interna	(Sumatoria total de los días de espera entre la solicitud y la fecha por el cual el usuario solicito se le asignara la cita / Número total de consultas en el periodo)
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de primera vez en pediatría	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de pediatría de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicito, en la vigencia objeto de evaluación / Número total de citas de pediatría de primera vez asignadas, en la vigencia objeto de evaluación
Oportunidad Deseada en asignación de cita en consulta de Pediatría	(Sumatoria total de los días de espera entre la solicitud y la fecha por el cual el usuario solicito se le asignara la cita / Número total de consultas en el periodo)
Oportunidad en asignación de cita de primera vez en consulta de Ginecología	(Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita por cualquier medio, y la fecha para la cual es asignada / Número total de consultas en el periodo)
Oportunidad Deseada en asignación de cita en consulta de Ginecología	(Sumatoria total de los días de espera entre la solicitud y la fecha por el cual el usuario solicito se le asignara la cita / Número total de consultas en el periodo)
Oportunidad en asignación de cita de primera vez en consulta de Cirugía General	(Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita por cualquier medio, y la fecha para la cual es asignada / Número total de consultas en el periodo)
Oportunidad Deseada en asignación de cita en consulta de Cirugía General	(Sumatoria total de los días de espera entre la solicitud y la fecha por el cual el usuario solicito se le asignara la cita / Número total de consultas en el periodo)
Oportunidad en asignación de cita de primera vez en consulta de Odontología	(Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita por cualquier medio, y la fecha para la cual es asignada / Número total de consultas en el periodo)
Oportunidad Deseada en asignación de cita en consulta de Odontología	(Sumatoria total de los días de espera entre la solicitud y la fecha por el cual el usuario solicito se le asignara la cita / Número total de consultas en el periodo)
Oportunidad de Interconsulta total	(Sumatoria total de las horas de espera entre la solicitud y la atención por interconsulta / Número total de consultas en el periodo)
Facturación Ambulatorio	(Valor facturado en el periodo / meta facturación del periodo) x 100

	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	AMBULATORIOS
	SUBPROCESO	AMBULATORIOS
	MANUAL DE AMBULATORIOS	

Cumplimiento de metas Todas las consultas	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas consulta de Ginecología	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas consulta de Medicina Interna	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas consulta de Cirugía general	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas consulta de Cirugía pediátrica	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas consulta de Cirugía Plástica	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas consulta de Pediatría	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas consulta de Ortopedia	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas consulta de Oftalmología	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas consulta de Optometría	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas consulta Preanestésica	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas Interconsultas	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas consulta vascular	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas consulta Cardiología	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x101
Cumplimiento de metas consulta de Neurología	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas consulta de Neurocirugía	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas consulta de Urología	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas consulta de Otorrino	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas consulta Maxilofacial	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas consulta de Psicología	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas consulta de Dermatología	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas consulta de Nutrición	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100

	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	AMBULATORIOS
	SUBPROCESO	AMBULATORIOS
MANUAL DE AMBULATORIOS		

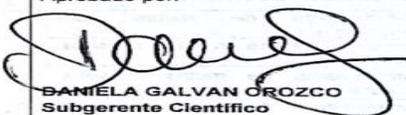
Cumplimiento de metas consulta de Fonoaudiología	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas consulta de Terapia Física Ambulatoria y hospitalaria	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas consulta de Terapia respiratorio	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas Terapia ocupacional	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas de todas las Terapias	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100
Cumplimiento de metas consulta Espirometría	(Consultas realizadas / meta consultas a realizar) x100

8. REGISTRO DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Modificaciones o cambios
3	Junio 2019	Ajustes al contenido
4	Mayo 2025	Se ajusta el contenido y se agrega la sección de indicadores.

9. ELABORÓ Y APROBÓ

Elaborado por:	Aprobado por:
MELBI XIOMARA BALTAN ALEGRIA Jefe de Ambulatorios	DANIELA GALVAN OROZCO Subgerente Científico

9. ELABORÓ Y APROBÓ	
Elaborado por:	Aprobado por:
 MELBI XIOMARA BALTAN ALEGRIA Jefe de Ambulatorios	 DANIELA GALVAN OROZCO Subgerente Científico