

OBJETIVO:	Brindar la atención oportuna, humanizada, pertinente y segura a los usuarios que demandan los servicios de consulta General (Medicina, Enfermería y Nutrición) y Especializada					
ALCANCE:	Desde el usuario con cita asignada hasta el usuario atendido o remitido, informado sobre su estado de salud, dando respuesta a su necesidad, enmarcado dentro del programa de seguridad del paciente y humanización del servicio					
LIDER DE PROCESO:						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CICLO	SALIDAS	CLIENTE	DOCUMENTOS
Medico General. Medico Especialista.	Normatividad vigente Protocolos Guías Manuales	Disponer de los protocolos, manuales y guías de preparación para la realización de la atención	P	Sistema de gestión documental actualizado. Protocolos, manuales y guías disponibles	Consulta externa	Protocolos, manuales y guías. Listado maestro de documentos internos.
Medico General. Medico Especialista.	Normatividad vigente	Identificar las necesidades de los consultorios para la debida prestación del servicio	P	Consultorio dotado con los equipos e insumos seguros y pertinentes. Recurso humano de acuerdo con los requisitos de habilitación.	Consulta externa	
Usuario. Consulta Externa	Usuario con documento de identificación. Agenda Medica. Autorizacion EAPB.	Asignación de cita de consulta programada	H	Cita medica asignada. Agenda actualizada. Usuario con la informacion sobre los requisitos necesarios para acceder a la cita.	Usuario	Agenda medica actualizada
Usuario.	Cita medica asignada. Orden medica. Autorizacion EAPB. Requerimiento Paricular.	Registro e ingreso del usuario al servicio de consulta programada	H	Factura de consulta. Usuario orientado para su servicio de consulta médica. Usuario con todos los trámites administrativos realizados para su debida atención.	Usuario. Consulta externa.	Factura
Usuario. Procedimiento de realización de triage al usuario en el servicio de urgencias.	Usuario con realización de triage clasificado como prioritario (verde,4). Usuario registrado e ingresado al software asistencial. Agenda Medica. Factura de cita medica.	Atención de consulta medica programada	H	Usuarios con atencion medica (informado con instrucciones para la preparación de exámenes y con conducta de manejo definida de acuerdo a las guías). Historia clinica diligenciada. Ordenes de laboratorio e imagenologia. Formulas medicas. Remisiones (incluye demanda inducida a PyM).	Usuario. Ayudas diagnósticas. Urgencias. Programas de Promoción y Mantenimiento. EABP	Historia clinica Remision Ordenes laboratorio Ordenes Imagenologia Formulas medicas
Consulta externa Planeacion	Mapa de riesgos de procesos	Evaluar y gestionar los riesgos de procesos	V	Riesgos controlados	Consulta externa Planeacion Control interno	Mapa de riesgos de procesos
Consulta externa	Programa Seguridad del Paciente	Identificar incidentes y eventos adversos durante la atención del paciente	V	Reporte de incidentes y eventos adversos	Subdirector Científico Consulta externa	Reporte de incidentes y eventos adversos
Consulta externa	Indicadores de gestión	Análisis y seguimiento de los indicadores del servicio	V	Resultados de indicadores	Consulta externa Gestión de Calidad	Ficha técnica de indicadores
Control interno Gestión de Calidad EAPB	Resultados de auditorias Desviación de indicadores Identificación de riesgos Análisis de comités	Elaborar planes de mejoramiento	V	Planes de mejoramiento	Consulta externa Gestión de Calidad Control Interno Áreas Interesadas	Planes de mejoramiento
Consulta externa	Planes de mejoramiento	Ejecutar planes de mejoramiento	A	Resultados del plan de mejoramiento	Consulta externa Gestión de Calidad Control Interno Áreas Interesadas	Evidencias de los planes de mejoramientos
Consulta externa	Reporte de incidentes y eventos adversos	Documentar incidentes y eventos adversos durante la atención del paciente	A	Reporte de incidentes y eventos adversos documentados	Subdirector Científico	Reporte de incidentes y eventos adversos documentados