MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACION DE CITAS.

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:
MARIA FERNANDA HIDALGO RIOS Auditora de Calidad	**CARLOS HERNAN BETANCOURT GUZMAN** Gerente IPS Prevenir Sibundoy E.U.
Julio de 2020	

VIGILADO Supersalud

CONTENIDO

1. **OBJETIVO**
2. **ALCANCE**
3. **DEFINICIONES**
4. **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO**
5. **REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA**

VIGILADO Supersalud

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica en la consulta médica de IPS PREVENIR SIBUNDOY EU, inicia con la programación de los recursos humanos disponibles y finaliza con la asignación de la cita u orientación al usuario.

3. DEFINICIONES

CENTRO DE LLAMADAS TELEFONICAS: Es 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 MEDICA: 3106896253
CITA ODONTOLOGICA: 3106895636

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

SIAU: Sistema de Información y Atención al Usuario

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO SOPORTE
Cita Mediante Llamada Telefonica		
Programar la agenda. Las citas se entregan de lunes a viernes en el horario de 8.am a 12 m.	Coordinadora SIAU	Agenda del personal asistencial. Modulo SALUD IPS
Se valida los derechos del usuario en las bases de datos de las EPS con las que se tiene contrato. Se verifica la disponibilidad de agenda y se asigna la cita de acuerdo al tipo de solicitud. Para Consulta médica y odontológica se asignan el número de citas diarias para atención, de acuerdo a términos contractuales con las EPS Se agenda la cita con el facturador en el aplicativo SALUD IPS correspondiente.	Coordinadora SIAU	Agenda del personal asistencial. Modulo SALUD IPS

VIGILADO Supersalud

5. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Decreto ley 019 de 2012
- Resolución 1552 de 2013

VIGILADO Supersalud