

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

PROCESO: CONSULTA MÉDICA (COM)	ÁREA DE GESTIÓN: MISIONAL.
---------------------------------------	-----------------------------------

OBJETIVO GENERAL Establecer elementos que permitan detectar tempranamente y realizar la atención a los pacientes con patologías crónicas, con enfoque de gestión de riesgo, propiciando la participación activa de los pacientes en su tratamiento y fomentando los hábitos de vida saludable y el autocuidado, para impactar su calidad de vida.

RECURSOS REQUERIDOS		
HUMANOS	FÍSICOS	FINANCIEROS
<p>1. Con personal de Nómina de la entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Médicos. ✓ Subgerente de Atención al usuario ✓ Auxiliar Área Salud (Enfermería). ✓ Auxiliares Administrativos (Salud). <p>2. Cuando la Empresa Social del Estado actúa como contratista:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Convenios Docente asistencial. ✓ Contrato de mantenimiento de equipos médicos y biomédicos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalaciones físicas habilitadas. ✓ Mobiliario, equipos de oficina ✓ Equipos médicos y biomédicos de consulta. ✓ Suministros de oficina. ✓ Equipos de cómputo ✓ Medicamentos. ✓ Mobiliario hospitalario. ✓ Material médico quirúrgico 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las correspondientes asignaciones presupuestales proyectadas para cada vigencia fiscal.

ENTRADAS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitud de la cita médica por parte del usuario. ✓ Plan de Desarrollo Institucional. ✓ Plan de Gestión Gerencial. ✓ Plan Operativo Anual – POA. ✓ Guías, Manuales y Protocolos Médicos relacionadas con el proceso. ✓ Normatividad sobre el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud – SOGCS. ✓ Usuarios con Necesidades de Atención. ✓ Base de datos de los usuarios. ✓ Ordenes médicas. ✓ Historia Clínica del Paciente ✓ Resultados de apoyos diagnósticos y de exámenes de laboratorio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Usuarios satisfechos y con necesidades resueltas. ✓ Servicios prestados a los usuarios y soportes. ✓ Paciente y familiar informado sobre la conducta medica definida. ✓ Factura y recaudo. ✓ Procedimientos realizados con calidad. ✓ Fichas de asignación de citas. ✓ Registro de Citas. ✓ Socialización de hábitos o técnicas saludables. ✓ Cumplimiento de guías, protocolos y procedimientos. ✓ Consentimiento informado y firmado por el paciente. ✓ Informe de Actividades.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

PASOS ESTABLECIDOS EN EL PROCESO - CICLO PHVA

CICLO	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS
P	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad vigente en materia del Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud – SOGCS. 	1. Identificar el marco normativo sobre el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud – SOGCS	✓ Listado Maestro de documentos externos (Normograma del proceso).
	<ul style="list-style-type: none"> • Manual, Guías y Protocolos relacionados con el procedimiento de consulta medica 	2. Conocer y aplicar los documentos relacionados con la consulta medica	✓ Aplicación de los documentos.
	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto de la vigencia. • Estudio de necesidades de personal. • Requerimiento de bienes devolutivos y de consumo. 	3. Determinar los recursos necesarios para implementar el proceso de Promoción y Mantenimiento.	✓ Informe de las Necesidades de recursos del proceso de Promoción y Mantenimiento
	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Desarrollo Institucional. • Plan de Gestión gerencial. • Plan Operativo Anual - POA. 	4. Programar las actividades frente a la implementación de los planes estratégicos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cronograma de actividades para dar cumplimiento a los planes. ✓ Registro de acciones a implementar.
	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de contratación. • Proceso de Gestión del Talento Humano. • Proceso de Gestión de bienes y suministros. • Proceso de Gestión Financiera. 	5. Realizar el proceso de contratación en el hospital para acceder a los recursos necesarios en el proceso de Consulta médica.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contratos formalizados. ✓ Personal contratado. ✓ Bienes recibidos.
	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de los usuarios de atención medica por primera vez, consulta de control y de lectura de exámenes. 	1. Solicitar la cita para la consulta médica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Obtener cita en forma telefónica. ✓ Obtener cita en forma directa o personal. ✓ Cita asignada.
H	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de afiliación a seguridad social. • Historia clínica • Documento de identidad del usuario. • Base de Datos 	2. Verificación de los documentos que si estén en orden. 3. Facturación de la consulta y pago.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepción de documentos. ✓ Factura y pago.
	<ul style="list-style-type: none"> • Historia clínica • Consentimiento informado 	4. Asistir a la cita y elaboración del diagnóstico.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Historia clínica actualizada. ✓ Consentimiento informado firmado.
	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos del usuario. • La factura de ingreso al servicio • Manual de procedimientos, guías y protocolos • Resultado de exámenes médicos, ayudas diagnósticas y de laboratorio. 	5. Se inicia la atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención al usuario con calidad. ✓ Actualización la Historia clínica. ✓ Instrucciones médicas. ✓ Formula médica y para otros exámenes médicos, ayudas diagnósticas y de laboratorio

Salud Integral para Todos

Nit 890907297-3

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.



CICLO	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS
V	<ul style="list-style-type: none"> Historia Clínica. Informes anteriores. Formatos para informes. 	<ol style="list-style-type: none"> Elaboración y presentación de informes. Informe de Auditorias 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes realizados y presentados ✓ Listados de Hallazgos.
	<ul style="list-style-type: none"> Medir los resultados del procedimiento de Consulta Médica. 	<ol style="list-style-type: none"> Elaborar los Indicadores de Calidad y gestión del procedimiento de consulta médica y presentarlos al comité directivo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actas de reunión del comité directivo. ✓ Cuadro de resultados de indicadores.
	<ul style="list-style-type: none"> Plan de auditorías de la Calidad PAMEC. 	<ol style="list-style-type: none"> Realizar el programa de Auditorías del Mejoramiento de la Calidad PAMEC. Ejecutar el PAMEC. Realizar el Informe de las Auditorias a los procesos asistenciales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de auditorías elaborado, adoptado, implementado y evaluado. ✓ Informe de las auditorias del PAMEC y presentarlo al gerente y control interno
A	<ul style="list-style-type: none"> Informes de las Auditorias 	<ol style="list-style-type: none"> Elaboración de los planes de mejoramiento. Evaluación y seguimiento a los planes de mejoramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas. ✓ Plan de mejoramiento evaluado
	<ul style="list-style-type: none"> Informe de las acciones de correctivas, preventivas y de mejora 	<ol style="list-style-type: none"> Acciones establecidas e implementadas frente al proceso de consulta médica Notificación a otros Sectores 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de consulta médica mejorado y actualizado. ✓ Planes de mejoramiento ejecutados.

REQUISITOS LEGALES: Normograma del procedimiento de Consulta Médica.

REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN: Cuadros de Turnos, Plan de Desarrollo Institucional, Manejo de la Historia Clínica, Plan de Gestión Gerencial, Planes Operativos Anuales, Manuales, Guías, protocolos y formatos del procedimiento, Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el estado Colombiano, Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Programa de Auditorías para el Mejoramiento de calidad - PAMEC, Tablero de mando de indicadores del procedimiento, Actas del Comité directivo y de grupo primario.

CRITERIOS DE CALIDAD DEL PROCESO: Accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, calidez humana e integralidad de los servicios.
Sistema obligatorio de la garantía de la calidad en salud – SOGS conformada por el Sistema único de habilitación, el plan de auditorías para el mejoramiento de la calidad – PAMEC, el sistema único de acreditación y el Sistema Integral de Comunicación – SIC.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

INDICADORES DE GESTIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR
1. Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	✓ Sumatoria Total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita la cita por cualquier medio para ser atendido en la consulta médica general y la fecha para la cual es asignada la cita / Número total de citas de medicina general de primera vez asignadas en la vigencia objeto de la evaluación
2. Proporción de eventos adversos gestionados consulta	✓ Total de eventos adversos gestionados / Total de eventos adversos
3. Tasa de caídas en el servicio consulta (Tasa x 1000)	✓ Número total de pacientes atendidos que sufren caídas en el periodo. / Total de personas atendidas
4. Proporción de fallos en la identificación del paciente	✓ Total de fallos presentados en la identificación del paciente / Total de usuarios atendidos en el servicio en el periodo

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1.0 - 2010	08/03/2010	Creación del Documento
2.0 - 2021	30/09/2021	Actualización de toda la versión 1.0 del proceso de consulta médica.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Medico(a).

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: 2300 - 32

VERSIÓN: 2.0 - 2021

PREPARADO POR: Oficina de Control Interno

FECHA: 30 de Septiembre de 2.021

APROBADO POR: Gerente Empresa Social del Estado.

