

## LAS POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Aspectos Generales del Proceso			
<b>Nombre del Proceso</b>	Consulta Médica.	<b>Fecha:</b>	30/09/2021
<b>Responsable:</b>	Medico(a) general	<b>Versión:</b>	2.0 - 2021
<b>Objetivo del Proceso:</b>	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.	<b>Código:</b>	2300 - 32

Nro	Políticas de Operación
1	El personal de la ESE que interviene en el servicio de Consulta médica debe cumplir lo establecido en el Manual de Imagen Corporativa, Procedimiento de consulta externa Procedimiento de inducción a la demanda, protocolos de bioseguridad y esterilización. Guías de Práctica Clínica adoptadas y normas de enfermedades de interés en salud pública, observando criterios de humanización para la prestación de servicios de salud.
2	Conservar las normas de bioseguridad establecidas por la normatividad vigente.
3	El personal del servicio de Consulta Médica debe estar atento y resolver las inquietudes presentadas por el paciente y su familia brindando una orientación clara y oportuna.
4	Realizar un adecuado manejo de los residuos hospitalarios.
5	Darle a conocer al paciente el consentimiento informado y hacerlo firmar antes de algún procedimiento que se requiera realizar.
6	Diligenciar de una forma adecuada todos los registros que se deriven de la atención del paciente y los de control.
7	Brindar las recomendaciones al paciente y su familia a cerca de los cuidados que se deben tener en el hogar.
8	Respetar los lineamientos normativos e institucionales frente al manejo adecuado de la historia clínica
9	Respetar los lineamientos normativos e institucionales frente al manejo adecuado de los recursos físicos en la Empresa Social del Estado.
10	Optimizar los recursos físicos velando por el funcionamiento adecuado de la institucional.
11	Todo el personal que labore medico de consulta debe tratar a todos los pacientes y su familia de una manera cordial, respetuosa y digna.
12	Realizar el proceso de facturación y pago de los servicios de Consulta Médica.
13	El paciente debe asistir de manera oportuna (20 minutos antes) a la cita programada.
14	Se debe brindar un mínimo de atención de veinte (20) minutos por usuario en consulta médica general. La atención del usuario en el servicio de optometría treinta (30) minutos. En nutrición de veinte (20) minutos.



## LAS POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Nro	Políticas de Operación
15	Las condiciones de orden, limpieza y asepsia deben estar presentes en el área de los consultorios de acuerdo con los procesos de Calidad.
16	La política de seguridad del paciente se implementará buscando siempre brindar condiciones de seguridad para el paciente.
17	El reporte de eventos e incidentes adversos es obligatorio y debe adelantarse en los formatos establecidos al interior de la ESE Hospital San Juan de Dios de Concordia.
18	Todo procedimiento de Consulta Médica debe estar soportado en las guías y protocolos de atención.
19	Mantener la confidencialidad de la información relacionada con cada uno de los pacientes.
20	Publicar la programación de los turnos con anterioridad. Solamente el Coordinador del Proceso puede realizar cambios en la programación.
21	El líder proceso es el responsable de la generación de los informes de producción y calidad.
22	Utilizar por el personal médico todos los elementos de protección personal.
23	Todos los usuarios que por la naturaleza de su patología hayan sido contra referidos por especialista como resultado de interconsulta generada por la ESE, las fórmulas y exámenes del primer nivel según manual de contratación, podrán ser realizados en nuestra ESE si los medicamentos están en nuestro listado básico de medicamentos y las ayudas diagnósticas se realicen en la ESE y se encuentran dentro de la minuta de lo contratado con la EPS
24	En cada atención el profesional tiene la obligación de registrar sus observaciones, conceptos, decisiones y resultados de las acciones en salud desarrolladas, según característica de la atención.
25	<p>Se considera población priorizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La población materno – infantil (gestantes y niños menores 1 año)</li> <li>• Población con discapacidad (física, sensorial, cognoscitiva)</li> <li>• Los adultos mayores (usuarios con 62 años o más)</li> <li>• Todos los menores de 18 años</li> <li>• Las víctimas violencia sexual o intrafamiliar</li> </ul>

<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b> 2300 - 32	<b>VERSIÓN:</b> 2.0 - 2021	<b>PREPARADO POR:</b> Oficina de Control Interno - Calidad
<b>FECHA:</b> 30 de septiembre de 2021	<b>APROBADO POR:</b> Gerente Empresa Social del Estado.	

