

Aspectos Generales del Proceso			
Nombre del Proceso	Consulta Médica.	Fecha:	24/03/2021
Responsable:	Enfermero(a) Jefe.	Versión:	1.0 - 2021
Objetivo del Proceso:	Realizar atención médica y de enfermería en los diferentes programas de promoción y prevención a los usuarios agendados a través del servicio de admisiones, procurando su enfoque diagnóstico y terapéutico, basado en criterios de pertinencia y seguridad, y direccionarlo de manera oportuna y continua, de acuerdo a su condición clínica.	Código:	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.



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	Se considera población priorizada: • La población materno – infantil (gestantes y niños menores 1 año) • Población con discapacidad (física, sensorial, cognoscitiva) • Los adultos mayores (usuarios con 62 años o más) • Todos los menores de 18 años • Las víctimas violencia sexual o intrafamiliar

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: 2300 - 32	VERSIÓN: 1.0 - 2021	PREPARADO POR: Oficina de Control Interno - Calidad
FECHA: 24 de marzo de 2021	APROBADO POR: Gerente Empresa Social del Estado.	

