|  |
| --- |
| 1. **MACROPROCESO**
 |
| GESTIÓN CLINICA Y SEGURIDAD DEL PACIENTE |
| * 1. **OBJETIVO DEL MACROPROCESO**
 |
| Prestar una atención integral a los usuarios que acuden a los servicios de salud de la E.S.E hospital san José del Guaviare, con criterios de oportunidad, accesibilidad, pertinencia y seguridad del paciente; que contribuya al restablecimiento de su salud o definición de conducta a seguir de acuerdo a las necesidades y expectativas de salud identificadas en los usuarios. |
| 1. **NOMBRE DEL PROCESO**
 |
| CONSULTA EXTERNA |
| **2.1 OBJETIVO DEL PROCESO** |
| Brindar atención a los usuarios por medio de la consulta especializada para dar solución a las necesidades en salud. |
| 1. **ALCANCE**
 |
| **Inicia:** Desde la asignación de la cita al usuario.**Termina:** La entrega de fórmulas e indicaciones médicas al paciente. |
| 1. **RESPONSABLE**
 |
| Coordinador(a) de Consulta Externa |
| **5. CICLO DEL PROCESO** |
| **5.1 PLANEAR** |
| **No.** | **Proveedor (es)** | **Entrada o insumos** | **Actividades** | **Productos** | **Clientes o Usuarios** |
| 5.1.1 | Equipo de calidad yCoordinador del Servicio de Consulta Externa | Equipos e insumos de oficina, Normatividad vigente, informe de indicadores e informes de gestión, auditorias | Efectuar condiciones de habilitación del servicio. | Condiciones de habilitación del servicio implementadas  | Gerencia, Subgerencia de Servicios de Salud, Subgerencia Administrativa y Financiera, Consulta Externa, usuarios |
| 5.1.2 | Coordinadora del Servicio de Consulta Externa | Equipos e insumos de oficina, Formato de pedidos, formato de solicitud de mantenimiento, formato de necesidades | Establecer necesidades del servicio | Formato de pedido diligenciado, formato de solicitud de mantenimiento diligenciado, formato de necesidades | Subgerencia de Servicios de salud, subgerencia administrativa y financiera, almacén, farmacia, mantenimiento. |
| 5.1.3 | Coordinador (a) de consulta externa | Estadísticas de jornadas de atención de especialistas durante tres años; y equipos de oficina | Programar jornada de especialistas durante un año | Cronograma de jornadas de especialistas programados durante un año | Consulta Externa, usuarios, la entidad |
| 5.1.4 | Coordinador (a) de consulta externa | Cronograma mensual de especialistas, insumos y equipos de oficina. | Realizar proyección de las agendas mensuales de especialistas. | Agenda de especialistas con número de citas por día. | UsuarioServicio de CirugíaSIAUEstadística |
| 5.1.5 | Coordinador (a) de consulta externa y Calidad | Equipos e insumos de oficina, internet.Documentos y registros del proceso. | Elaborar y/ o actualizar procesos, procedimientos, manuales y demás documentos que requiera el proceso. | Procesos, procedimientos, manuales y demás documentos que requiera el proceso elaborados y/ o actualizados. | Consulta externa |
| 5.1.6 | Coordinador (a) de consulta externa | Equipos e insumos de oficina, Plan de Gestión. | Elaborar plan de acción | Plan de Acción | Gerencia, Planeación, Control Interno de Gestión |
| 5.1.7 | Coordinador (a) de consulta externa y Calidad | Equipos e insumos de oficina, Plan de gestión, plan de acción, Normatividad vigente, Informe de gestión de vigencias anteriores | Definir indicadores de gestión del servicio | Lista de Indicadores | Entes de control, Subgerencia de Servicios de salud, Servicio de Consulta Externa, Planeación, Gerencia |
| **5.2 HACER** |
| **No.** | **Proveedor (es)** | **Entrada o insumos** | **Actividades** | **Productos** | **Clientes o Usuarios** |
| 5.2.1 | Técnico administrativo y/o Auxiliar del SIAU | Órdenes y autorizaciones del paciente, insumos y equipos de oficina, línea telefónica, teléfono celular. | Asignar cita al usuario | Cita asignada con fecha y especialidad | UsuarioEstadísticaSIAU |
| 5.2.2 | Auxiliar de enfermería | Factura de la consulta y del procedimiento, insumos de enfermería | Atención al usuario por enfermería | Formato de preconsulta diligenciado. | UsuarioFacturaciónConsulta externa |
| 5.2.3 | Médico Especialista | Historia clínica, software, insumos y equipos de oficina, insumos clínicos. | Valorar al paciente en la consulta con médico especialista | Registros médicos (órdenes medicas e indicaciones) | UsuarioEstadísticaConsulta externa |
| 5.2.4 | Coordinador (a) de consulta externa y/o Auxiliar de Enfermería | Ordenes médicas e indicaciones de la consulta. |  Hospitalización del paciente. | Paciente Hospitalizado. | UsuarioServicio de Hospitalización. |
| 5.2.5 | Auxiliares de Enfermería | Procesos, procedimientos, guías y protocolos de la institución, equipos biomédicos e insumos médicos. | Realizar procedimientos menores de enfermería. | Procedimientos realizados con calidad. | UsuarioConsulta externa. |
| 5.2.6 | Coordinador (a) de consulta externa | Cronograma de jornadas. | Realizar logística de jornadas de especialistas institucionales y extramurales. | Circular y oficio informativo. | UsuarioConsulta externa. |
| 5.2.7 | Coordinador (a) de consulta externa | Registros de enfermería, consolidado del software institucional. | Realizar informe de gestión | Informe de gestión | Consulta externa, planeación, control interno de gestión, Subgerencia de Servicios de Salud |
| 5.2.8 | Coordinador (a) de consulta externa | Equipos e insumos de oficina, internet.Procesos, procedimientos, guías y protocolos. | Socializar los procesos, procedimientos, guías y protocolos con el personal auxiliar de enfermería. | Listados de socialización. | Consulta externa y demás procesos que lo requieran. |
| **5.3 VERIFICAR** |
| **No.** | **Proveedor (es)** | **Entrada o insumos** | **Actividades** | **Productos** | **Clientes o Usuarios** |
| 5.3.1 | Coordinador de Consulta Externa | Equipos e insumos de oficina | Verificar disponibilidad de recursos para generar novedades | Novedades generadas | Subgerencia de servicios de salud, subgerencia administrativa y financiera |
| 5.3.2 | Subgerencia de Servicios de Salud | Listado de especialistas y relación de contratos | Revisar cronograma de especialistas y relación de nuevas contrataciones del servicio. | Agendas mensuales de especialistas | SIAUConsulta Externa |
| 5.3.3 | Auxiliares de Enfermería y/o Coordinador (a) de consulta externa | Listados diarios de pacientes por especialidad | Verificar la asistencia a la consulta programada. | Listado diario de cupos disponibles por especialidad. | UsuarioSIAUEstadística |
| 5.3.5 | Coordinador de consulta externa | Resultados de los indicadores de gestión | Análisis a los indicadores de gestión | Informe  | Consulta externa |
| 5.3.6 | Coordinador de enfermería, Coordinador (a) de consulta externa | Equipos e insumos de oficina, internet.Formato de evaluación de adherencia a documentos. | Evaluar adherencia a procesos, procedimientos, manuales y demás documentos que requiera el proceso. | Evaluación de adherencia a documentos del proceso. | Consulta externa y demás procesos que lo requieran. |
| **5.4 ACTUAR** |
| **No.** | **Proveedor (es)** | **Entrada o insumos** | **Actividades** | **Productos** | **Clientes o Usuarios** |
| 5.4.1 | Técnico administrativo. | Notificación de cambio en el cronograma | Reasignar citas y/o diligenciar lista de espera. | Listado de pacientes en espera, nueva asignación de citas. | UsuarioSIAUConsulta externa |
| 5.4.2 | Coordinador (a) de consulta externa | Protocolos y guías de enfermería actuales.Insumos de oficina, equipo de cómputo, impresora, internet. | Realizar reinducción de los procesos, procedimientos, guías y protocolos de la institución cuando se requiera. | Registro de reinducción | Consulta Externa y demás procesos que lo requieran. |
| 5.4.3 | Coordinador (a) de consulta externa | Plan de acción. | Realizar acciones correctivas y de mejora. | Plan de mejoramiento del área. | Calidad, Control Interno de gestión,Consulta externa. |
| **6. INDICADOR (ES)** |
| Ver Tablero de indicadores |
| **7. RIESGO (S)** |
| Ver Matriz de Riesgos |
| **8. REQUISITOS DEL PROCESO Y BASE LEGAL** |
| Ver Normograma |
| **9. DOCUMENTOS RELACIONADOS** |
| Ver listado maestro de documentos |
| **10. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO** |
| **VERSION** | **FECHA DE ACTUALIZACIÓN** | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** |
| 1.0 | 05/12/2008 | Creación del documento |
| 2.0 | 31/12/2013 | Estructuración del proceso conforme al ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), identificación de los requisitos legales que le son aplicados, definición de indicadores de gestión e identificación de riesgos de gestión. |
| 3.0 | 31/08/2016 | Se definió como responsable del proceso al coordinador del servicio, quien se encargara de la gestión del proceso y en la rendición de informes del mismo; y en la operación de las actividades, interviene todo el personal referenciado como proveedor.Se actualizo la planeación del proceso incluyendo la elaboración del plan de acción del servicio, la identificación de los riesgos de gestión del proceso, y la definición de los indicadores de gestión.Para evitar actualizaciones del documento por cambios de normas, o por creación de documentos relacionados al proceso, o nuevos riesgos identificados, se relaciona los documentos donde se puede ubicar dicha información. |
| 4.0 | 19/12/2018 | Se realiza actualización del ciclo PHVA, macroproceso y objetivo del mismo |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **KATERINE CARRILLO**Coordinadora de Consulta Externa | **ANGELICA ROBAYO P.** Subgerente de Servicios de Salud | **CESAR A. JARAMILLO M.**Gerente |