



DESCRIPCIÓN DE PROCESO CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

MACRO PROCESO:	ASISTENCIAL		
PROCESO	CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA		
LÍDER	JEFATURA PAIC		
MIEMBROS	Personal Médico, Jefatura PAIC, Auxiliares de facturación, Auxiliares de Consulta Externa, Cuentas Méd		
OBJETIVO	Brindar atención con pertinencia, oportunidad y calidad en los servicios a todos los usuarios y sus familias, soportad asistenciales con la mejor evidencia científica disponible.		
ALCANCE	Desde que el Registro e Ingreso del pacientes hasta su egreso de la institución.		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Usuarios (pacientes) y Familia	Exámenes de diagnóstico, laboratorio, patologías	Verificación de documentación, gestión de órdenes y citas, análisis de información en la jefatura PAIC.	Asignación de cita con el especialista , cambio de órdenes.
	Necesidades de educación	Inducciones para los diferentes tratamientos al paciente y su familia.	Paciente educado en la adherencia al tratamiento y consignación en la historia clínica de la educación impartida. Elaboración de instructivos.
	Necesidades de Información del paciente	Definición de conductas terapéuticas, necesidad de staff, diligenciamiento de la historia clínica, diligenciamiento del consentimiento informado	Actas de staff, protocolo de tratamiento, exámenes diagnósticos.

	Usuario con cita asignada	Atención por el profesional respectivo	Historia Clínica y Registros diligenciados. Paciente atendido
	Opiniones del servicio	Análisis de causas y evaluación	Acción a tomar o plan de mejoramiento
Usuarios (pacientes) y aseguradoras	Órdenes de servicio para consultas, cirugías y otros servicios	Asignación de citas y programación de cirugías u otros servicios	Cirugía programada- cita asignada
Entidad aseguradora	Información de dificultades en la tramitología de órdenes	Aportar bibliografía, aportar documentación faltante, gestionar con los médicos corrección de órdenes.	Acciones correctivas, preventivas y de mejora
	Autorizaciones para aplicación de los tratamientos	Ejecución del plan de tratamiento	Asignación y aplicación del protocolo establecido.
Proveedores	Ropería material esterilizado mezclas	Integración en la prestación del servicio	Paciente con condiciones de asepsia- devolución de material a esterilizar, ropería y mezclas
	Equipos biomédicos calibrados con sus respectivos mantenimientos		Precisión en la aplicación de tratamientos - registros de calibraciones e inspecciones
	Medicamentos- insumos y dispositivos		Uso adecuado de insumos, medicamentos y equipos de acuerdo a los requerimientos del servicio.

	Lineamientos manejo de residuos información-capacitación- requerimientos	Análisis-divulgación comités (grupo administrativo de gestión ambiental) - ajustes a la documentación-envío de información.	informe rh1 y unificado (mensual y semestral)
Procesos de apoyo	Medicamentos, insumos y equipos	Recepción-almacenamiento-preparación - dispensación y aplicación de los medicamentos de acuerdo al plan de tratamiento	Sticker-notas de enfermería- esquema de tratamiento del paciente-notas de enfermería
	Autorizaciones de procedimiento y/o tratamiento	Revisión de autorizaciones- asignación de citas y aplicación de tratamientos y/o procedimientos	Facturas a terceros pagadores y usuarios satisfechos.
	Información de dificultades en la tramitología de órdenes	Aportar bibliografía, aportar documentación faltante, gestionar con los médicos corrección de órdenes.	Acciones correctivas, preventivas y de mejora
	Personal nuevo	Inducción del cargo-asignación de actividades	Personal calificado
	Información del SGC (documentos aprobados, formatos, procedimientos)	Aplicación y seguimiento de las directrices	Proceso eficaz-personal comprometido
Directrices organizacionales			
Proceso gerencial	Solicitudes de informes e indicadores	Recolección y análisis de los datos del proceso asistencial	Informe de gestión mensual

Terceros pagadores	Solicitudes de informes de auditoría	Recolección y análisis de los datos del proceso asistencial	Informe mensual e indicadores normativos
Entes de control	Normatividad, información a diligenciar, auditorías	Elaboración, análisis y envío de información.	Informes - indicadores normativos y datos procesados y analizados. acciones correctivas, preventivas y de mejora
Personal médico (especialistas)	Órdenes médicas, historias clínicas, evidencias científicas.	Análisis y direccionamiento de la información de acuerdo a los requerimientos.	Entrega correcta de información al usuario (órdenes, etc) notas médicas en el himed.
Personal externo (consultores-capacitadores)	Información y conocimientos	Integración a los procesos	Listas de asistencia-actas-personal entrenado

REQUISITOS		
CLIENTES		LEGALES
EXTERNOS	INTERNOS	
Contrato de servicios	Normas de Bioseguridad	REGLAMENTACIONES DEL SECTOR
Software HIMED de Historia Clínica	Guías de Manejo	
Informes de Auditoría aseguradoras	Código de Ética	

INDIC.	
NOMBRE DEL INDICADOR	META
Alertas Tempranas	No mayor a 15 días
Proporción de Adherencia a las Guías Práctica Clínica (Guías de Atención Médica)	Mayor del 90%
Proporción de citas canceladas	25%

	INVENTARIO NORMATIVO	
	SG-SST	

Proporción de criterios cumplidos en el diligenciamiento de la historia clínica y demás registros asistenciales	> 70%
---	-------

RECURSOS			
HUMANOS	TECNOLÓGICOS	FÍSICOS	CAPITAL
Líder proceso	Equipos	Muebles y enseres	Dinero
Auxiliares de Consulta	Software administrativo, asistencial y otros que apoyan los procesos	Infraestructura física	Créditos

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015		
4.	Contexto de la Organización	
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X
4.3	Determinación del alcance del SGC	
4.4	Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos	
4.4.1	Procesos e Interacciones	X
4.4.2	Operación de los procesos	X
5	Liderazgo	
5.1	Liderazgo y Compromiso	
5.1.1	Generalidades	
5.1.2	Enfoque al cliente	X
5.2	Política	
5.2.1	Establecimiento de la Política de Calidad	
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad	X
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridades en la organización	X
6	Planificación	
6.1	Acciones para abordar riesgo y oportunidades	X
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	
6.2.1	Establecimiento de los objetivos	

6.2.2	Planificación de los objetivos	X
6.3	Planificación de los cambios	X
7	Apoyo	
7.1	Recursos	
7.1.1	Generalidades	
7.1.2	Personas	
7.1.3	Infraestructura	
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	X
7.1.5	Recursos de Seguimiento y Medición	
7.1.5.1	Generalidades	
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones	X
7.1.6	Conocimiento de la organización	X
7.2	Competencia	
7.3	Toma de conciencia	
7.4	Comunicación	X
7.5	Información documentada	
7.5.1	Generalidades	
7.5.2	Creación y Actualización	X
7.5.3	Control de la información documentada	X
8	Operación	
8.1	Planificación y Control Operacional	X
8.2	Requisitos para los productos y Servicios	
8.2.1	Comunicación con el cliente	X
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	X
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	X
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	X
8.3	Diseño y Desarrollo de los productos y servicios	
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	
8.4.1	Generalidades	
8.4.2	Tipo y Alcance del control	
8.4.3	Información para los proveedores externos	
8.5	Producción y Provisión del Servicio	
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	X
8.5.2	Identificación y Trazabilidad	X
8.5.3	Propiedad perteneciente a los cliente o proveedores externos	X
8.5.4	Preservación	X
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	
8.5.6	Control de los cambios	

8.6	Liberación de los productos y servicios	X
8.7	Control de las salidas No Conformes	X
9	Evaluación del desempeño	
9.1	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	
9.1.2	Satisfacción del cliente	X
9.1.3	Análisis y Evaluación	X
9.2	Auditoría interna	
9.3	Revisión por la Dirección	
9.3.1	Generalidades	
9.3.2	Entradas de la Revisión por la Dirección	
9.3.3	Salidas de la Revisión por la Dirección	
10	Mejora	
10.1	Generalidades	
10.2	No Conformidad y Acción Correctiva	X
10.3	Mejora Continua	X

Código: EXT-DR-001

Versión: 4

**Última actualización:
28/07/2022**

Elabora: Director Calidad

licas y Contratación.

os en procesos y procedimientos

CLIENTES

Usuario (paciente)
Familia

Entidad aseguradora- paciente (usuario)
Usuario (paciente)
Usuario (paciente)

Área metropolitana
Usuario (paciente)
Usuario- terceros pagadores.
Usuario (paciente)
Toda la organización, usuarios, familia, terceros pagadores.
Gerencia-terceros pagadores y entes de control.

Terceros pagadores y proceso gerencial
Entes municipales, departamentales y nacionales-terceros pagadores.
Usuarios-EPS
Todos los procesos

ADORES		
FÓRMULA	CONTROL	FRECUENCIA
Sumatoria de días para la asignación de citas / Total de citas en el período	Seguimiento a asignación de citas	Trimestral
Número de criterios cumplidos en la aplicación de las Guías de Atención Médica /Total de criterios evaluados (*100)	Registro de Adherencia a guías	Semestral
Numero de citas canceladas por causa de la institución /Total de citas programadas (*100)	Power BI	Mensual

Numero total de criterios cumplidos en el diligenciamiento de la historia clínica /Total de criterios evaluados (*100)	Registro de auditoría de Historias Clínicas	Mensual
--	---	---------

