

|                                                                                                                                                              |                                                                              |                                    |            |                                                                                     |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  <p><b>ESE</b><br/>CARMEN EMILIA OSPINA<br/>Salud, bienestar y dignidad</p> | <p>PROCEDIMIENTO<br/><b>ATENCIÓN POR MEDICINA GENERAL<br/>INTRAMURAL</b></p> |                                    |            |  |  |
| <p><b>PROCESO:</b><br/>GESTIÓN DE CONSULTA<br/>EXTERNA</p>                                                                                                   | <p><b>CODIGO:</b> SA-S1-P2</p>                                               | <p><b>VIGENCIA:</b> 05/06/2025</p> | <p>V11</p> | <p>PÁGINA 1 de 7</p>                                                                |  |

**PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS:** Estratégicos, misionales y de apoyo.

**OBJETIVO PRINCIPAL:** Garantizar la atención en consulta externa por médico general con oportunidad, seguridad y continuidad a los usuarios que demanden los servicios en las sedes urbanas y rurales de la ESE Carmen Emilia Ospina.

| ACTIVIDADES |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                  |                                                                                                  |
|-------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No.         | CICLO PHVA | QUE SE HACE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | REGISTRO                                                                                                         | RESPONSABLE                                                                                      |
| 1           | P          | Realizar asignación de horas médico/mes según las rutas de atención y la población designada para la atención.<br><br>Se planea los recursos necesarios para la gestión del servicio. (Ver procedimiento <b>GF-S1-P1 “Planeación presupuestal”</b> )                                                                                                                                                                                                           | <b>GC-S6-F4<br/>Capacidad Instalada<br/>/<br/>SOFTWARE INSTITUCIONAL<br/>Apertura de agendas por profesional</b> | <b>Líder de proceso<br/>/<br/>Subgerencia de servicios de salud<br/>/<br/>Gestión financiera</b> |
| 2           | H          | Generar e imprimir la agenda del día de cada médico y disponerla en cada consultorio. Gestionar el listado para las actividades de Promoción y Mantenimiento que aplique para asignarle citas.<br><br><b>Nota:</b> El día anterior a la atención al finalizar la jornada se imprime el listado de citas asignadas para el día siguiente.<br><br>Si se solicita una consulta particular se realiza una pre factura o recibo de caja para prestarle el servicio. | <b>SOFTWARE INSTITUCIONAL<br/>Ingreso Abierto</b>                                                                | <b>Auxiliar de enfermería<br/>(Circulante)</b>                                                   |
| 3           | H          | Asistir 20 minutos antes de la hora asignada para la cita para llevar a cabo el proceso de facturación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>N/A</b>                                                                                                       | <b>Usuarios</b>                                                                                  |
| 4           | H          | Abrir el ingreso para la atención de la consulta a la llegada de usuario.<br><br>Realizar debidamente la facturación de la consulta, de acuerdo al                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>SOFTWARE INSTITUCIONAL</b>                                                                                    | <b>Facturador</b>                                                                                |

|                                                                                                                                                      |                                                                                             |                                    |                   |                                                                                     |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b><br/>Salud, bienestar y dignidad</p> | <p align="center"><b>PROCEDIMIENTO<br/>ATENCIÓN POR MEDICINA GENERAL<br/>INTRAMURAL</b></p> |                                    |                   |  |  |
| <p><b>PROCESO:</b><br/>GESTIÓN DE CONSULTA<br/>EXTERNA</p>                                                                                           | <p><b>CODIGO:</b> SA-S1-P2</p>                                                              | <p><b>VIGENCIA:</b> 05/06/2025</p> | <p><b>V11</b></p> | <p><b>PÁGINA</b> 2 de 7</p>                                                         |  |

|   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                |                     |
|---|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|   |   | procedimiento <b>GF-S5-P3</b><br><b>“Facturación servicios ambulatorios - consulta externa”</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                |                     |
| 5 | H | Llamar al paciente por su nombre y apellidos completos por el sistema de altavoz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>SOFTWARE INSTITUCIONAL</b><br>Listado de pacientes                                                                                                          | Médico general      |
| 6 | H | Informar a la circulante del servicio la inasistencia del paciente, para que sea reemplazado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | N/A                                                                                                                                                            | Médico general      |
| 7 | H | Gestionar la sustitución del usuario inasistente, con el médico general de turno para ingresarlo en la lista y que tenga la debida atención.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | N/A                                                                                                                                                            | Auxiliar circulante |
| 8 | H | <p>Atender al usuario de manera amable teniendo en cuenta las prácticas de humanización institucional, verificar su identificación por medio de la estrategia de verificación cruzada acorde a las buenas prácticas de seguridad del paciente, e iniciar la atención.</p> <p>Realizar el diligenciamiento completo de la historia clínica, según el tipo de consulta, ingresando al sistema (SOFTWARE INSTITUCIONAL) y/o manual por contingencia, según sea el caso.</p> <p>Imprimir el ordenamiento, recomendaciones y/o historia clínica según sea el caso.</p> <p>Dar las instrucciones pertinentes al usuario o acompañante para el procedimiento a seguir, según lo ordenado. Si en la atención detecta posible evento adverso, falla de calidad de algún servicio debe reportarlo por el mecanismo</p> | <b>SOFTWARE INSTITUCIONAL</b><br>Historia Clínica<br>/<br>Registros Clínicos<br>/<br>Órdenes médicas<br>/<br>Interconsulta<br>/<br>Referencia<br>/<br>Reportes | Médico general      |

|                                                                                                                                                              |                                                                              |                                    |                                                                                     |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|  <p><b>ESE</b><br/>CARMEN EMILIA OSPINA<br/>Salud, bienestar y dignidad</p> | <p>PROCEDIMIENTO<br/><b>ATENCIÓN POR MEDICINA GENERAL<br/>INTRAMURAL</b></p> |                                    |  |                      |
| <p><b>PROCESO:</b><br/>GESTIÓN DE CONSULTA<br/>EXTERNA</p>                                                                                                   | <p><b>CODIGO:</b> SA-S1-P2</p>                                               | <p><b>VIGENCIA:</b> 05/06/2025</p> | <p>V11</p>                                                                          | <p>PÁGINA 3 de 7</p> |

|                 |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |                                   |
|-----------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------|
|                 |                 | <p>dispuesto para tal fin.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p><b>1)</b> Antes de iniciar la atención valorar el riesgo de caídas del paciente según los protocolos institucionales, en caso de identificar un alto riesgo garantizar la atención del paciente con un acompañante para la segura movilización, en caso de no contar con acompañante el medico deberá apoyar al paciente en lo correspondiente a la movilización dentro del consultorio.</p> <p><b>2)</b> Adicionalmente el medico en todo momento de la consulta deberá tener presente los cinco momentos para el lavado de manos con el fin de garantizar la atención segura de los pacientes.</p> <p><b>3)</b> En caso de necesitar hacer un procedimiento que requiera consentimiento informado Ej: (tacto rectal entre otros), se deberá seguir el lineamiento institucional para el adecuado diligenciamiento y manejo de consentimientos informados, a su vez en caso de que el usuario rechace el procedimiento, diligenciar el desistimiento.</p> <p><b>4)</b> Se debe tener en cuenta para el final de la atención la práctica segura correspondiente a la adecuada comunicación, garantizando que el usuario o su cuidador se retire del consultorio entendiendo la conducta médica a seguir.</p> |                   |                                   |
| <p><b>9</b></p> | <p><b>H</b></p> | <p>Llamar al usuario por nombre y</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p><b>N/A</b></p> | <p><b>Auxiliar circulante</b></p> |

|                                                                                                                                                              |                                                                              |                                    |                                                                                     |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|  <p><b>ESE</b><br/>CARMEN EMILIA OSPINA<br/>Salud, bienestar y dignidad</p> | <p>PROCEDIMIENTO<br/><b>ATENCIÓN POR MEDICINA GENERAL<br/>INTRAMURAL</b></p> |                                    |  |                      |
| <p><b>PROCESO:</b><br/>GESTIÓN DE CONSULTA<br/>EXTERNA</p>                                                                                                   | <p><b>CODIGO:</b> SA-S1-P2</p>                                               | <p><b>VIGENCIA:</b> 05/06/2025</p> | <p>V11</p>                                                                          | <p>PÁGINA 4 de 7</p> |

|    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                            |                                     |
|----|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|    |   | <p>apellido para la entrega de las impresiones generadas por el médico.</p> <p>Cuando se ordenan medicamentos o apoyos diagnósticos se genera una orden médica la cual se entrega al usuario orientando el procedimiento a seguir.</p> <p>Verificar al usuario las actividades de promoción y mantenimiento de la salud pendiente y garantizar el agendamiento de las mismas.</p> |                                                                                            |                                     |
| 10 | H | Reclamar órdenes emitidas por el médico en puesto de enfermería.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>SOFTWARE INSTITUCIONAL</b><br>Ordenes de servicio                                       | Usuario                             |
| 11 | H | <p>Facturar órdenes emitidas (laboratorio, farmacia, radiología, órdenes externas).</p> <p>En el caso de estudios de imagenología orientar la preparación previa al usuario según documento institucional.</p> <p><b>GUÍA DE RECOMENDACIONES (PREPARACIÓN) PARA IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ADT-S1-G3.</b></p>                                                                        | <b>SOFTWARE INSTITUCIONAL</b><br>Ordenes de servicio                                       | Facturador                          |
| 12 | H | Realizar en la finalización de cada jornada el respectivo cambio de las sabanas de las camillas, se verifica los insumos y demás equipos de cada consultorio.                                                                                                                                                                                                                     | <b>SA-S1-F6</b><br>Registro de entrega y recepción de ropa hospitalaria - consulta externa | Auxiliar de enfermería (Circulante) |
| 13 | V | Verificar la calidad en la prestación de los servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>GC-S3-F16</b><br>Informe de auditoría                                                   | Auditoria calidad / Control interno |

|                                                                                                                                                      |                                                                                                           |                                    |            |                                                                                     |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b><br/>Salud, bienestar y dignidad</p> | <p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b><br/><b>ATENCIÓN POR MEDICINA GENERAL</b><br/><b>INTRAMURAL</b></p> |                                    |            |  |  |
| <p><b>PROCESO:</b><br/>GESTIÓN DE CONSULTA EXTERNA</p>                                                                                               | <p><b>CODIGO:</b> SA-S1-P2</p>                                                                            | <p><b>VIGENCIA:</b> 05/06/2025</p> | <p>V11</p> | <p>PÁGINA 5 de 7</p>                                                                |  |

|                                 |                                |                                                                                                                                                      |                                                                                               |                                                                                                                      |
|---------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 |                                |                                                                                                                                                      | <p align="center">/</p> <p align="center"><b>CI-S1-F8</b><br/><b>Informe de auditoria</b></p> | <p align="center">/</p> <p align="center"><b>Líder del proceso</b></p>                                               |
| <p align="center"><b>14</b></p> | <p align="center"><b>A</b></p> | <p>Hacer seguimiento de los planes de mejoramiento y retroalimenta al personal de los errores, fallas de calidad o eventos adversos encontrados.</p> | <p align="center"><b>GC-S3-F17</b><br/><b>Plan mejora por proceso</b></p>                     | <p align="center"><b>Audidores de calidad</b><br/>/<br/><b>Control interno</b><br/>/<br/><b>Líder de proceso</b></p> |

#### CONSIDERACIONES ESPECIALES

Ante la necesidad de activación de contingencia manual por fallas en el software institucional, de fluido eléctrico o del servicio de internet, o zona rural que no cuente con dicho servicio, es importante llevar a cabo las siguientes consideraciones:

1. Se solicita el alistamiento inmediato de las sedes para la atención de la consulta externa.
2. Se solicita al área de SIAU, realizar la impresión de todas las agendas programadas y dejarlas listas en los consultorios de los profesionales, que realizaran consulta ambulatoria (si se tiene aviso previo, de lo contrario realizar el back up digital diario de las agendas por sedes).
3. Se solicita que en las salas de espera se informe a los usuarios la posible demora en la atención y la causal.
4. Descargar los formatos que se encuentra en la intranet, para el diligenciamiento de las historias clínicas manuales, así:

<http://192.168.1.3/INTRANET/images/calidad/mapa3/6.%20Gesti%c3%b3n%20de%20consulta%20externa/2.%20Subprocesos/1.%20Medicina%20General/5.%20Formatos/>

5. Garantizar la disponibilidad de papel y CD suficientes en las diferentes zonas y demás insumos que sean necesarios.
6. Avisar a los servicios tercerizados (Farmacia) las condiciones que se van a presentar para despliegue de contingencia manual.
7. Recolectar y escanear por cada zona las historias clínicas manuales para el proceso de cargue en índigo y facturación.
8. Se diligencia la historia clínica en Word, luego se imprime y se debe registrar la firma y sello del profesional que atendió en cada formato manual.
9. Elaboración de doble fórmula manual por cada entrega.
10. Para los servicios de apoyo diagnóstico: LABORATORIO: Garantizar despliegue de información a los servicios. RAYOS X: Entrega de imágenes en CD al personal APH cuando se trasladen los usuarios en ambulancia para las jefes de los servicios de

|                                                                                                                                                      |                                                                              |                                    |                                                                                     |                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b><br/>Salud, bienestar y dignidad</p> | <p>PROCEDIMIENTO<br/><b>ATENCIÓN POR MEDICINA GENERAL<br/>INTRAMURAL</b></p> |                                    |  |                             |
| <p><b>PROCESO:</b><br/>GESTIÓN DE CONSULTA<br/>EXTERNA</p>                                                                                           | <p><b>CODIGO:</b> SA-S1-P2</p>                                               | <p><b>VIGENCIA:</b> 05/06/2025</p> | <p><b>V11</b></p>                                                                   | <p><b>PÁGINA</b> 6 de 7</p> |

urgencias y posterior cargue en el sistema posterior al restablecimiento del sistema.

11. Al finalizar la jornada, recolectar todos los soportes de historia clínica de las atenciones manuales realizadas, escanearlas por sede, realizar relación, en donde el nombre del archivo sea el número de documento de identificación del paciente. Para que en su momento el revisor de facturación haga el proceso de subirlas por cada ingreso y llevar a cabo el proceso. Por lo cual se les solicita no remitir las historias clínicas a archivo hasta tanto se haga el proceso de facturación.
12. Al área de farmacia, se solicita amablemente, recolectar la evidencia de la dispensación de medicamentos llevada a cabo en cada una de las sedes por parte de discolmédica y remitir dicha información al área de facturación.

|                                                                                                                                                      |                                                                              |                                    |                                                                                     |                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b><br/>Salud, bienestar y dignidad</p> | <p>PROCEDIMIENTO<br/><b>ATENCIÓN POR MEDICINA GENERAL<br/>INTRAMURAL</b></p> |                                    |  |                             |
| <p><b>PROCESO:</b><br/>GESTIÓN DE CONSULTA<br/>EXTERNA</p>                                                                                           | <p><b>CODIGO:</b> SA-S1-P2</p>                                               | <p><b>VIGENCIA:</b> 05/06/2025</p> | <p><b>V11</b></p>                                                                   | <p><b>PÁGINA</b> 7 de 7</p> |

| CONTROL DE CAMBIOS                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Versión                                                                                                                                                                      | Descripción el Cambio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Fecha de aprobación                                      |
| 8                                                                                                                                                                            | Modificación del documento:                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 29/09/2021                                               |
| 9                                                                                                                                                                            | Modificación del documento:                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 07/12/2022                                               |
| 10                                                                                                                                                                           | Modificación del documento:                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 10/07/2023                                               |
| 11                                                                                                                                                                           | <p>Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso “Medicina general”, se realizaron los siguientes ajustes:</p> <p>1. Actualización de la vigencia.</p> <p>Modificación en el ítem: 1, 13 y 14 en responsables.</p> <p>Y modificación del ítem 8 descripción detallada.</p> | 05/06/2025                                               |
| <p>Nombre: Paula Clareth Garnica Quintero<br/>Contratista área Garantía de la Calidad</p> <p>Nombre: Ivonne Fernanda Ramírez Flórez<br/>Líder de Servicios Ambulatorios.</p> | <p>Nombre: Esaín Calderón Ibata<br/>Contratista área Garantía de la Calidad.</p>                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Nombre: Lina María Vásquez<br/>Cargo: Gerente (E)</p> |
| <b>Elaboró</b>                                                                                                                                                               | <b>Revisó</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Aprobó</b>                                            |

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina