

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PROGRAMADA		
PROCESO: GESTIÓN EN CONSULTA EXTERNA	CODIGO: SA-S2-P2	VIGENCIA: 02/09/2025	V9 PÁGINA 1 de 4

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS: Misionales				
OBJETIVO PRINCIPAL: Garantizar la atención oportuna y segura de los usuarios agendados para atención odontológica programada, dirigido a todos los odontólogos de las sedes urbanas y rurales de la ESE Carmen Emilia Ospina.				
ACTIVIDADES				
No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	Proyectar las horas de servicio necesarias para la demanda de acuerdo a la población asignada por los aseguradores que permita cumplir con indicadores de oportunidad.	Agendas para la atención	Jefe de zona / Coordinadora SIAU
2	P	Agendar a los usuarios del día, de acuerdo a la asignación de citas programadas con cada profesional del área. Nota: Se le informa al usuario que debe llegar 20 minutos antes de la hora programada de la atención.	Agenda diaria	Auxiliares administrativas de SIAU
3	H	Proceder abrir el ingreso al usuario de acuerdo a la cita asignada en la ventanilla de facturación.	Software Institucional / Ingreso	Auxiliar de facturación
4	H	Llamar al usuario por sus nombres y apellidos completos por alta voz a la hora asignada.	Software Institucional / Agenda diaria	Auxiliar de consultorio odontológico
5	H	Recibir al usuario en el consultorio y valida sus nombres y apellidos, con su número de identificación y procede a realizar la comprobación de derechos a través de las plataformas dispuestas para tal fin.	Fosyga / Comprobador de derechos de las EPS y la ESE CEO	Auxiliar de consultorio odontológico
6	H	Saludar y presentarse al usuario, proceder a realizar	Software Institucional	Odontólogo

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PROGRAMADA			
PROCESO: GESTIÓN EN CONSULTA EXTERNA	CODIGO: SA-S2-P2	VIGENCIA: 02/09/2025	V9	PÁGINA 2 de 4

		historia clínica de primera vez, diligenciar consentimiento informado e ingresar a la ruta según los cursos de vida (RIAS), asegurar los mecanismos que permitan corroborar el historial médico del paciente, las atenciones y los medicamentos que están recibiendo, para establecer de manera conjunta o concertada con el equipo de salud un plan de tratamiento seguro.	/ Historia clínica / Consentimiento Informado para la realización de procedimiento odontológicos	
7	H	Revisar en la historia clínica en que va el tratamiento planeado y realizar el procedimiento pertinente programado.	Software Institucional / Historia clínica	Odontólogo
8	H	Como complemento de la atención se debe emitir si así se requiere órdenes de medicamentos, radiográficas, y remisión.	Software Institucional / Órdenes de médicas (Formula odontológica, laboratorios, rx, remisión)	Odontólogo
9	H	Explicar al paciente de forma clara la documentación que se le está entregando y generar las recomendaciones o instrucciones que incluye la nueva cita. Órdenes de medicamentos: Informar al usuario que debe facturar los medicamentos y luego dirigirse a farmacia a reclamarlos. Radiografías: la auxiliar	Software Institucional	Odontólogo / Auxiliar de odontología / Atención al ciudadano

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PROGRAMADA		
PROCESO: GESTIÓN EN CONSULTA EXTERNA	CODIGO: SA-S2-P2	VIGENCIA: 02/09/2025	V9 PÁGINA 3 de 4

		asigna la cita para la toma de RX y expide la orden de la solicitud. Remisión: remite directamente a la EPS para la gestión respectiva.		
10	V	Validar el cumplimiento del plan de tratamiento inicial y programado, con base en los índices COP y CEO frente al plan de tratamiento final definiendo este paciente como terminado, determinando también si se cumplió con las necesidades del paciente, indicando fecha de nuevo control.	Software Institucional	Odontólogo
11	V	Auditar el cumplimiento del procedimiento de acuerdo al plan de auditoría anual del área de calidad o control interno.	Software Institucional / Informe de auditoria	Odontólogo Auditor
12	A	Proyectar plan de mejora individual o por proceso de acuerdo a los hallazgos de auditoria.	GC-S3-F17 Plan de Mejora	Jefe de zona / Líder del proceso

CONSIDERACIONES ESPECIALES

La historia clínica contempla:

Identificación, anamnesis, antecedentes médicos, quirúrgicos, transfusionales, inmunológicos, alérgicos, traumáticos, psicológicos, farmacológicos, familiares, tóxicos, hábitos de vida, escolares, laborales, nutricionales, odontológicos, socioeconómicos, revisión por sistema, examen físico, impresión diagnóstica, índice placa bacteriana visible (SILNESS & LOE MODIFICADO), odontograma de valoración y de tratamiento, información del odontograma de valoración y tratamiento, servicios realizados, recomendaciones, plan de tratamiento, análisis, conciliación medicamentosa, ordenes medicas extramurales, solicitud de radiografías, control, destino.

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PROGRAMADA	
PROCESO: GESTIÓN EN CONSULTA EXTERNA	CODIGO: SA-S2-P2	VIGENCIA: 02/09/2025
	V9	PÁGINA 4 de 4

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
4	Modificación del documento:	07/04/2015
5	Modificación del documento:	07/06/2018
6	Modificación del documento:	01/08/2019
7	Modificación del documento:	31/08/2021
8	Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de obtener una mejora continua el subproceso de "Odontología", se realizaron los siguientes ajustes: 1. Actualización de la vigencia 2. Modificación de los ítems: 8 y 9. 3. Ajustes estructurales.	24/02/2023
9	Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de obtener una mejora continua el subproceso de "Odontología", se realizaron los siguientes ajustes: 4. Actualización de la vigencia	02/09/2025
Nombre: Patricia Castro Charry Cargo: Odontóloga.	Nombre: Lina Maria Vásquez Diaz Subgerente de Servicios de Salud ESE CEO	Nombre: Lina Maria Vásquez Diaz Gerente E
Elaboró	Revisó	Aprobó