

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PRIORITARIA		
PROCESO: GESTIÓN EN CONSULTA EXTERNA	CODIGO: SA-S2-P3	VIGENCIA: 02/09/2025	V8 PÁGINA 1 de 4

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS: Misionales.				
OBJETIVO PRINCIPAL: Garantizar la atención prioritaria a gestantes, menores de 5 años, usuarios de la tercera edad y usuarios víctimas de hechos clasificados como victimizantes (violencia intrafamiliar, violencia sexual, conflicto armado, consumo de psicoactivos y discapacitados).				
ACTIVIDADES				
No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	La oficina de atención del ciudadano y odontología coordinara para la asignación de citas en horario de inasistencia de pacientes para la atención de estos casos.	Agendas con inasistencias disponibles	Auxiliar de atención al ciudadano / Auxiliar de odontología
2	H	Solicitar la atención odontológica prioritaria en odontología.	N/A	Usuario
3	H	Recibir al usuario, verifica derechos y deberes, plan de beneficios según contrato. Agendar en un espacio libre o como adicional-extra e indicar que pase a la ventanilla de facturación a abrir ingreso.	Registro en agenda	Auxiliar de atención al ciudadano – SIAU
4	H	Verificar derechos y deberes, plan de beneficios según contrato y abrir el ingreso al usuario para prestar el servicio y le indica que espere llamado en sala de espera por alta voz o personalmente.	Ingreso abierto	Facturador
5	H	Generar lista de espera de las consultas prioritarias y llamar al usuario por alta voz o personalmente una vez le corresponda el turno en la agenda de acuerdo al orden de llegada o clasificación del riesgo.	Agenda	Auxiliar de salud oral

 ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PRIORITARIA			
PROCESO: GESTIÓN EN CONSULTA EXTERNA	CODIGO: SA-S2-P3	VIGENCIA: 02/09/2025	V8	PÁGINA 2 de 4

6	H	Saludar al usuario, realizar la anamnesis y registrar el examen clínico en la historia clínica de primera vez, de control o de PYP según sea el caso. Si requiere procedimiento intervencionista diligenciar consentimiento informado. Realizar la atención prioritaria odontológica de acuerdo a los procedimientos técnicos odontológicos y criterio profesional, dar recomendaciones y manifestar que debe solicitar la próxima cita en el tiempo que considere el profesional de acuerdo a la clasificación del riesgo y condición de salud del usuario.	Consentimiento informado / Historia Clínica / Ordenes médicas / Exámenes paraclínicos	Odontólogo
7	H	Realizar entrega de la copia impresa de las ordenes médicas, exámenes paraclínicos, remisión y/o formula generadas por el odontólogo y orientar al usuario para que solicite la cita según el tiempo indicado por el profesional con la auxiliar de atención al ciudadano –SIAU y en caso de formulas medicas debe ir a facturación para facturar los medicamentos.	Formula médica / Ordenes médicas / Exámenes paraclínicos	Auxiliar de salud oral
8	H	Agendar la cita para toma de RX si fue solicitada.	Agendamiento	Auxiliar de salud oral
9	H	Facturar el servicio de acuerdo a modalidad de contratación (Ver procedimientos de facturación).	Factura	Auxiliar de salud oral
10	H	Facturar los medicamentos y luego reclamar los medicamentos en farmacia (Si	Factura de medicamentos	Facturador

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

f i o y
ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PRIORITARIA			
PROCESO: GESTIÓN EN CONSULTA EXTERNA	CODIGO: SA-S2-P3	VIGENCIA: 02/09/2025	V8	PÁGINA 3 de 4

		se le ordena).		
11	H	Reclamar los medicamentos (si se los ordena).	Formula medica	Usuario
12	V	Auditar el procedimiento	Lista de chequeo con % de cumplimiento	Auditor interno
13	A	Realizar el plan de mejoramiento de los implicados en el servicio	GC-S6-F12 Plan de Mejoramiento	Jefe de zona
CONSIDERACIONES ESPECIALES				
N/A				

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92


 ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PRIORITARIA			
PROCESO: GESTIÓN EN CONSULTA EXTERNA	CODIGO: SA-S2-P3	VIGENCIA: 02/09/2025	V8	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:	29/04/2021
7	Modificación del documento:	24/02/2023
8	Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso: "Odontología". Se realizaron los siguientes ajustes: 1. Actualización de la vigencia.	02/09/2025
Nombre: Patricia Castro Charry Cargo: Odontóloga.		
Nombre: Paula Clareth Garnica Quintero Contratista área de planeación		
Nombre: Lina Maria Vásquez Diaz Subgerente de Servicios de Salud ESE CEO		
Nombre: Lina Maria Vásquez Diaz Gerente E		
Elaboró	Revisó	Aprobó

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92


 ESE Carmen Emilia Ospina