

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS: Misionales.

OBJETIVO PRINCIPAL: Brindar una atención oportuna, segura y resolutive a las solicitudes de atención de urgencias odontológicas.

ACTIVIDADES

No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	Con el histórico de demanda de urgencias odontológicas en los diferentes centros de atención y el promedio de inasistencia a consulta programada se articula la atención de las urgencias en un promedio de tiempo de 2 horas.	N/A	Coordinación de odontología / Oficina de atención al ciudadano
2	H	Solicitar la atención odontológica de urgencias en la oficina de atención al ciudadano.	N/A	Usuario
3	H	Recibir al usuario, verificar derechos y deberes, plan de beneficios según contrato. Agendar en espacio asignado para la urgencia o si es el caso en espacio de las inasistencias 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 abre 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



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO
**ATENCIÓN DE URGENCIAS
ODONTOLÓGICAS**



PROCESO:
GESTIÓN EN CONSULTA
EXTERNA

CODIGO: SA-S2-P1

VIGENCIA: 24/02/2023

V8

PÁGINA 2 de 3

5	H	Generar lista de espera de las consultas de urgencias 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.	Agendamiento	Auxiliar de salud oral
6	H	Saludar al usuario, realizar la anamnesis y registrar el examen clínico en la historia clínica de urgencias. Si requiere procedimiento intervencionista diligenciar consentimiento informado. Realizar la atención de urgencias 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 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 médica /	Auxiliar de salud oral

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

		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.	Ordenes médicas / Exámenes paraclínicos	
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 de procedimientos de facturación).	Factura	Auxiliar de salud oral
10	H	Facturar los medicamentos y luego reclamar los medicamentos en farmacia (Si se le ordena).	Factura de medicamentos	Facturador
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 mejora de los implicados en el servicio.	GC-S3-F17 Plan de Mejora	Jefe de zona
CONSIDERACIONES ESPECIALES				
N/A				



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO
**ATENCIÓN DE URGENCIAS
ODONTOLÓGICAS**



PROCESO:
GESTIÓN EN CONSULTA
EXTERNA

CODIGO: SA-S2-P1

VIGENCIA: 24/02/2023

V8

PÁGINA 4 de 4

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
7	Modificación del documento:	29/04/2021
8	<p>Modificación del documento: Se modifica documento con el fin obtener una mejora continua en el subproceso: "Odontología". Se realizaron los siguientes ajustes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización de la vigencia. 2. Modificación de los ítems: "2" y "3 (4 de la versión anterior)". 3. Eliminación del ítem: 3 de la versión anterior. 	24/02/2023
<p><i>[Signature]</i> Nombre: Patricia Castro Charry. Cargo: Odontóloga.</p>		
<p><i>[Signature]</i> Nombre: Evelyn Karolina García Polanco. Agremiada Asistir.</p>		
<p><i>[Signature]</i> Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta. Contratista área Garantía de la Calidad.</p>		
<p><i>[Signature]</i> Nombre: Ingrid Alexandra Suarez Castro. Cargo: Subgerente Técnico Científica.</p>		
Elaboró	Revisó	Aprobó

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

f i @
ESE Carmen Emilia Ospina