

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO MONITORÍA DEL PACIENTE CONSULTADOR CRÓNICO E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA			
PROCESO: GESTIÓN EN CONSULTA EXTERNA	CODIGO: SA-S1-P12	VIGENCIA: 29/12/2022	V1	PÁGINA 1 de 4

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS: Misionales y de apoyo.

OBJETIVO PRINCIPAL: Determinar las acciones mediante las cuales se va realizar en la institución el seguimiento al consultador crónico en las zonas urbanas y rurales de la ESE Carmen Emilia Ospina.

ACTIVIDADES				
No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	Generar la necesidad de identificar en la institución el usuario consultador crónico, definido como aquel con 10 o más consultas en los últimos 3 meses.	N/A	SIAU / Gestión del riesgo
2	H	Identificar los criterios de exclusión: • Pertenecer a la ruta de riesgo cardio cerebro metabólica. • Tener diagnóstico de patología crónica (HTA, DM, Dislipidemia, enfermedad autoinmune, EPOC, asma, entre otros) • Ser gestante.	N/A	SIAU / Gestión del riesgo
3	H	Solicitar la base de datos de facturación del trimestre a evaluar, con las siguiente información: • EAPB. • Régimen. • Tipo de documento de identidad. • Número de Identificación. • Nombre. • Teléfono. • Dirección. • Cups. • Actividad. • Profesional. • Fecha de la atención.	Software institucional	SIAU / Gestión del riesgo / TICS

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina

 ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO MONITORÍA DEL PACIENTE CONSULTADOR CRÓNICO E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA			
PROCESO: GESTIÓN EN CONSULTA EXTERNA	CODIGO: SA-S1-P12	VIGENCIA: 29/12/2022	V1	PÁGINA 2 de 4

		• Servicio (Urgencias - consulta externa). • Sede. • Diagnósticos (Primarios y secundarios).		
4	H	Realizar cruces de bases de datos con las cohortes de las rutas de RCV y gestantes de la institución para excluir los usuarios.	Software institucional	SIAU / Gestión del riesgo / TICS
5	H	Una vez descartada la población que cumple criterios, se debe clasificar la información por: • Cups. • Actividad. • Profesional. • Fecha de la atención. • Servicio (Urgencias - consulta externa). • Sede. • Diagnósticos (Primarios y secundarios).	N/A	SIAU / Gestión del riesgo
6	H	De acuerdo con el número de registros, se calcula el tamaño de la muestra.	N/A	SIAU / Gestión del riesgo
7	V	De la muestra identificada, se solicita auditoría de historia clínica, aplicando las listas de chequeo de la institución y a su vez se realiza seguimiento telefónico para aplicar encuesta de satisfacción a los usuarios.	Listas de chequeo de auditoría / Encuesta de satisfacción de los usuarios	SIAU / Gestión del riesgo / Médico área técnico científica
8	A	Se realiza reunión grupo interdisciplinario, para definir los casos a intervenir, se genera acta de la reunión y compromisos.	Acta de reunión	SIAU / Gestión del riesgo

 ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO MONITORÍA DEL PACIENTE CONSULTADOR CRÓNICO E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA			
PROCESO: GESTIÓN EN CONSULTA EXTERNA	CODIGO: SA-S1-P12	VIGENCIA: 29/12/2022	V1	PÁGINA 3 de 4

		(Cada tres meses).		/ Médico área técnico científica / Jefes de zona
9	A	Se realiza en comité técnico científico con periodicidad trimestral la socialización de los hallazgos, así como de las acciones implementadas.	Acta de reunión	SIAU / Gestión del riesgo

CONSIDERACIONES ESPECIALES

Consultador Crónico: término de común utilización en el país para referirse a los pacientes que consultan repetidamente al médico, es equivalente al término “hiperfrecuentador” de la literatura científica internacional. Para el caso específico de nuestra experiencia nacional, se considera “Consultador Crónico” de acuerdo a estudios previos realizados el paciente que consulta siete o más veces en el año.

Utilización Innecesaria: es aquella consulta o medio diagnóstico o terapéutico que podrían ser suprimidos sin someter al paciente a ningún tipo de riesgos derivados de esta situación. También se considera innecesaria la consulta que se utiliza únicamente para completar acciones o procesos que pudieron efectuarse en cualquier consulta previa.

Utilización Inadecuada: Es aquella que no se ajusta a las necesidades del paciente, se refiere a consultas en las cuales no se agotaron todas las posibilidades de la clínica de acuerdo a los planteamientos del principio del beneficio máximo alcanzable, denominar una consulta como inadecuada no significa necesariamente que pueda ser suprimida, lo cual dependerá de si la inadecuación se da por sobreutilización o por subutilización.

Establecimiento de la Adecuación Clínica de la consulta: se considerará adecuada la consulta en la cual el proceso de atención estuvo claramente orientado hacia la obtención de los propósitos arriba planteados y las fases de la atención se dieron con oportunidad, continuidad, suficiencia e integridad y racionalidad lógico-científica.

Recurso: Se refiere a la consulta médica ambulatoria, los exámenes de apoyo diagnóstico, los procedimientos terapéuticos, las remisiones, medicamentos, etc.

 ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO MONITORÍA DEL PACIENTE CONSULTADOR CRÓNICO E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA			
PROCESO: GESTIÓN EN CONSULTA EXTERNA	CODIGO: SA-S1-P12	VIGENCIA: 29/12/2022	V1	PÁGINA 4 de 4

REFERENCIAS

1. Ministerio de la protección social, Eficiencia con calidad y seguridad para el paciente, Bogotá, 2009, https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Eficiencia_con_calidad.pdf
2. Empresa social del estado del municipio de Villavicencio, Instructivo abordaje del paciente consultador crónico, 2019, http://www.esedevillavicencio.gov.co/ws/uploads/calidad/documentos/CONSULTA_EXTERNA/INSTRUCTIVOS/INS-230-04-V1.pdf

COPIA CONTROLADA ESE CEO

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

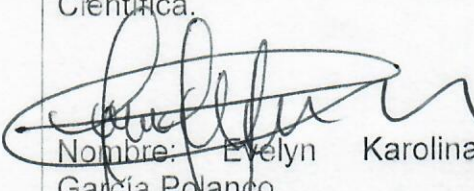
WHATSAPP
304 384 99 92





ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO MONITORÍA DEL PACIENTE CONSULTADOR CRÓNICO E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA			
PROCESO: GESTIÓN EN CONSULTA EXTERNA	CODIGO: SA-S1-P12	VIGENCIA: 29/12/2022	V1	PÁGINA 1 de 1

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento: Se elabora documento con el fin de contar con un procedimiento para la monitoria del paciente consultador crónico en la ESE Carmen Emilia Ospina.	29/12/2022
 Nombre: Ingrid Alexandra Suarez Castro. Cargo: Subgerente Técnico Científica.  Nombre: Evelyn Karolina García Polanco. Agremiada Asistir.	 Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta. Contratista área Garantía de la Calidad.	 Nombre: Ingrid Alexandra Suarez Castro. Cargo: Subgerente Técnico Científica.
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