	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GIU-PR-001
	PROCESO GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO	VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS	FECHA: 12/02/2020
		PÁGINA: 1 de 7

1. OBJETIVO

Establecer una metodología que permita facilitar al usuario el acceso a los servicios que presta la institución mediante la asignación de citas.

2. ALCANCE

Desde el momento de la recepción de la solicitud de cita por parte de la EAPB y/o usuario, hasta la asignación de la cita para el servicio solicitado.

3. RESPONSABLE (S)

Empresas Administradoras de Planes y Beneficios (EAPB)
Proceso de Gestión de Información al Usuario (GIU)

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

4.1 ATENCION PREFERENCIAL: Es una estrategia implementada por la institución para aquellas personas que cumplen los siguientes requisitos para acceder a la cita personalmente :


- ❖ Mayores de 60 años
- ❖ Mujeres embarazadas
- ❖ Menores de 5 años
- ❖ Discapacitados
- ❖ Indígenas
- ❖ Desplazados
- ❖ Grupos étnicos

4.2 SERICIOS QUE PRESTA LA INSTITUCION: Actividades desarrolladas por el Hospital San Vicente de Arauca E.S.E que buscan solucionar las necesidades de atención en salud de los usuarios, de acuerdo a la competencia y a la disponibilidad de recursos de la institución.

5. CONDICIONES GENERALES

- ❖ Portafolio de servicios a asignar a través de GIU:

“Cuidando Vidas”

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GIU-PR-001
	PROCESO GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO	VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS	FECHA: 12/02/2020
		PÁGINA: 2 de 7

ITEM	NOMBRE
1	Pediatría
2	Anestesiología
3	Cirugía general
4	Cirugía plástica y reparadora
5	Dermatología
6	Radiología
7	Medicina interna
8	Ginecología
9	Otorrinolaringología
10	Traumatología y ortopedia
11	Urología
12	Psicología
13	Nutrición clínica
14	Tomografía
15	Rayos x simples
16	Resonancia magnética nuclear
17	Monitoreo fetal
18	Bacaf
19	Ecografías obstétricas
20	Ecografías generales
21	Ecodoplex
22	Electrocardiograma

Nota: estos servicios pueden variar de acuerdo a la posibilidad y/o necesidad que tenga la institución de incluir y/o cerrar servicios ofertados en su portafolio.

- Cuando el usuario se acerca a la EAPB a autorizar determinado servicio según orden médica; la EAPB realiza la solicitud del servicio autorizado al correo electrónico citas.hsva@gmail.com, la cual debe contener datos básicos del usuario tales como: nombre completo, número de documento, servicio requerido y mínimo 2 números telefónicos.
- El correo electrónico es revisado diariamente por las (o) auxiliares del área de asignación de citas, quienes dependiendo de la disponibilidad de agenda del

“Cuidando Vidas”




momento llamaran a los usuarios a asignarle la cita correspondiente, o ingresaran a los usuarios como demanda insatisfecha en el sistema para luego cuando haya agenda imprimir los listados y llamar a cada usuario que está a la espera de una cita para asignársela. En todos los casos se debe dar respuesta a cada correo enviado por la EAPB.

- Este procedimiento aplica para todas las EAPB a excepción de casos especiales como: PONAL, SANIDAD MILITAR, SOAT, ARL y PARTICULARES; estos usuarios tienen la opción de ser atendidos de manera presencial en el cubículo de recepción de la institución, de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm

6. PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE CITAS CALL CENTER Y PERSONALIZADO (USUARIO ESTRELLA)

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
	<p>1. Se verifican las solicitudes de citas recibidas en el correo electrónico dispuesto para tal fin: citas.hsva@gmail.com</p>	Auxiliar GIU
	<p>2. Para los usuarios de: Policía, Sanidad militar, SOAT, Particulares y ARL, se reciben las solicitudes de manera personal en el área de recepción.</p>	Recepcionista
	<p>3. Se verifica a través de las agendas del software de Dinámica gerencial, la disponibilidad de citas para la especialidad y /o servicio solicitado.</p>	Auxiliar GIU
	<p>4. Cuando no se cuenta con la disponibilidad de agenda en la especialidad y/o servicio solicitado, se procede a ingresar al usuario en los listados de espera y/o demanda insatisfecha.</p>	Auxiliar GIU
	<p>4.1 Si el usuario no existe en el software, se debe proceder a crearlo, en todos los casos se debe realizar actualización de la información de cada usuario, es muy importante dejar por lo menos dos números telefónicos actualizados por usuario.</p>	Auxiliar GIU
	<p>4.2 Si la solicitud fue hecha a través del correo electrónico, se debe dejar respuesta en el mismo aclarando que el usuario fue dejado en espera, debido a que la agenda de esa especialidad y/o servicio se</p>	Auxiliar GIU


“Cuidando Vidas”

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GIU-PR-001
	PROCESO GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO	VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS	FECHA: 12/02/2020
		PÁGINA: 4 de 7


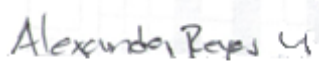
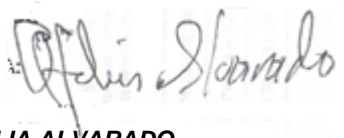
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
	encuentra llena; aclarando que tan pronto se cuente con disponibilidad de citas, se llaman los usuarios en espera de acuerdo al orden cronológico en que estén.	
	5. En caso de tener disponibilidad de agenda, se procede a llamar al usuario con el fin de acordar con él lo concerniente a: fecha, hora, documentación y recomendaciones importantes para la facturación previa.	Auxiliar GIU
	<p>5.1 Protocolo para llamada al usuario: buenos (a) xxx, llamo de parte del Hospital San Vicente de Arauca, al usuario xxxx, al confirmar que se hizo contacto con el usuario, se procede a preguntarle si tiene pendiente la cita de la especialidad y/o servicio xxx, al confirmar esta información se procede a asignar la cita, informándole al usuario la fecha y hora de la misma, así mismo se le debe informar los requisitos para facturar (orden, autorización, copago, carnets, etc, según el régimen y EAPB que tenga el usuario), de la misma manera recalcar que se debe facturar el día anterior a la cita, informando sobre los horarios de facturación establecidos. Se despide del usuario de una manera amable y cortés.</p> <p>Nota: para usuarios de otros municipios se les debe programar, para las últimas horas de la agenda y recomendarles que estén mínimo 2 horas antes de la cita para que facturen. En todos los casos se debe citar al usuario una hora antes de la que asigna el sistema, o según recomendación de cada especialista. De la misma manera se le informa al usuario que en caso de no poder asistir a la cita programada, debe informar mínimo un día antes en el área de recepción para realizar la respectiva cancelación de la cita y asignarle la cita a otro usuario.</p>	Auxiliar GIU

LISTA DE DISTRIBUCIÓN: Este documento debe reposar en el proceso de gestión Información al usuario


“Cuidando Vidas”

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GIU-PR-001
	PROCESO GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO	VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS	FECHA: 12/02/2020
		PÁGINA: 5 de 7

CONTROL DE DOCUMENTO				
VERSION	FECHA APROBACIÓN			MOTIVO
	DIA	MES	AÑO	
01				Creación del Documento (no se evidencia fecha)
02				
03	22	10	2014	
04	24	09	2018	
05	12	02	2020	Se actualizó el portafolio de servicios, la forma de asignación de servicios del CALL center a correo electronico, el flujograma.

ELABORO/ACTUALIZO	REVISO:	APROBO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
 YORKIN JAIMES MORENO	 ALEXANDER REYES M	 OFELIA ALVARADO
CARGO: Profesional GIU	CARGO: Profesional Gestión de la Calidad(Mejoramiento Continuo)	CARGO: Subdirectora Administrativa
FECHA: 12/02/2020	FECHA: 12/02/2020	FECHA: 12/02/2020

“Cuidando Vidas”

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GIU-PR-001
	PROCESO GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO	VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS	FECHA: 12/02/2020
		PÁGINA: 6 de 7

COPIA CONTROLADA

“Cuidando Vidas”



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CODIGO: GIU-PR-001

PROCESO GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO

VERSIÓN: 05

FECHA: 12/02/2020

PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS

PÁGINA: 7 de 7



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CODIGO: GAC/1-PRO-001

PROCESO GESTIÓN DE APOYO AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

VERSIÓN: 04

FECHA: 24/09/2018

PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS

PÁGINA: 4 de 4

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>10. Despedirse del usuario</p>	<p>10. Despedirse del usuario de manera amable y cortés. Informarle que en caso de no poder asistir a la cita, llamar con anterioridad para ser cancelada.</p> <p>Recuerde que le hablo</p>	Auxiliar call center	
<p>11. Diligenciar registro informe semanal Auxiliar call center</p>	<p>11. Diligenciar el registro de informe semanal Auxiliar call center la atención brindada al usuario</p>	Auxiliar call center	Registro de informe semanal Auxiliar call center
<p>FIN</p>			

LISTA DE DISTRIBUCIÓN: Este documento debe reposar en el proceso de gestión de atención al cliente y comunicaciones

1. CONTROL DE DOCUMENTO				
2. VERSION	3. FECHA APROBACIÓN			4. MOTIVO
	DÍA	MES	AÑO	
01				Creación del Documento (no se evidencia fecha)
02				
03	22	10	2014	
04	24	09	2018	

ELABORO/ACTUALIZO FIRMA: NOMBRE:	REVISO: FIRMA: NOMBRE:	REVISO y Vo Bo: FIRMA: NOMBRE:	APROBO: FIRMA: NOMBRE:
 DILIA SANDOVAL CARGO: Líder GIU	 DILIA SANDOVAL CARGO: Líder GIU	 Dra. SARA EDDY MALDONADO MANTILLA CARGO: Líder Mejoramiento Continuo	 Dr. CESAR AUGUSTO VALDERRAMA ALVARADO CARGO: Subdirección Administrativa
FECHA: 24/09/2018	FECHA: 24/09/2018	FECHA: 24/09/2018	FECHA: 24/09/2018