

ANEXO B.3

CARACTERIZACIÓN-CONSULTA ESPECIALIZADA



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONSULTA ESPECIALIZADA

Gestión de Calidad

Código: OD GC CE-01

Página 2 / 2 Versión 01
Fecha: 08/05/10

Emitido a: Consulta
Especializada

OBJETIVO DEL PROCESO:	Ofreces a nuestros usuarios un amplio portafolio de servicios de salud de segundo nivel de complejidad enmarcados en la calidad, oportunidad y pertinencia que garanticen la promoción de la salud.				
ALCANCE	Desde el alistamiento del campo de trabajo hasta la satisfacción de la necesidad del paciente.	RESPONSABLE: Dirección Médica	PARTICIPANTES: Personal médico		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Cliente: ARP , EPS etc. Dirección Médica Archivo clínico. Admisiones. Usuario. Dirección Administrativa y financiera	1. Necesidad del usuario 2. Historia Clínica. 3. Órdenes de servicio o número de autorización. 4. Listado de programación de consulta. 5. Depósito de dinero o copago. 6. Documentos de consultas médicas y exámenes anteriores.	PLANEAR Programación de disponibilidad del recurso humano. Inventario de suministros de consulta externa. Programación de consulta. Preparación del área		1. Consulta realizada. 2. Resumen de historia. 3. Fórmula médica. 4. Incapacidad médica. 5. Recomendaciones y cita de control. 6. Solicitud de ayudas diagnósticas y terapéuticas. 7. Orden de cirugía. 8. Historia clínica actualizada. 9. Soportes para facturación. 10. RIPS. 11. Informes estadísticos. 12. Encuesta de satisfacción	Usuario. Cliente: ARP, EPS etc. Archivo clínico. Dirección Administrativa y financiera. Dirección General. SIAU
		HACER Admisión del usuario y apertura de historia clínica. Realización de la consulta. Definir conducta. Suministrar información oportuna y confiable de su patología y conductas a seguir.			
		VERIFICAR Valoración de la eficacia del tratamiento. Evaluar la satisfacción del cliente Medir indicadores de gestión.			
		ACTUAR Tomar acciones preventivas, correctivas, de mejora o de seguimiento			
PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 1. Indicadores de gestión. 2. Actas del Comité de Historias clínicas 3. Actas del Comité de Infecciones. 4. Informes de producción.		RECURSOS 1. Recurso humano. 2. Insumos 3. Recursos económicos. 4. Equipos de cómputo. 5. Medios de comunicación.	REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN 1. Guías clínicas de atención y protocolos de manejo. 2. Codificación Internacional de Enfermedades CIE 10. 3. Res 1995 / 94. Historias clínicas. 4. Res 3374/00. RIPS.	REQUISITOS DE LA NORMA 4.2.3 4.2.4 7.1 7.2 7.4 7.5 7.6	