

	PROCESOS MISIONALES		PO-01-S-02	
	RECEPCIÓN Y/O LÍNEA DE FRENTE		FECHA 05/09/2020	VERSIÓN 6
	ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS		Página 1 de 8	

### 1. OBJETO:


Elaborar el proceso para la asignación de citas en la INTERADOS EN SALUD IPS LTDA.

### 2. ALCANCE:

El presente procedimiento es aplicable a la cita presencial, telefónica y por email para la totalidad de servicios médicos habilitados en la IPS.

### 3. DESARROLLO:


ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1. ATENCIÓN AL USUARIO	<p>✓ Salude al usuario de manera cordial, amable y respetuosa.</p> <p>CITAS TELEFONICAS y PRESENCIALES: Modelo de Atención:</p> <p>Muy Buenos días. Gracias por llamar a INTEGRADOS EN SALUD, Le habla _____ - Habla el Usuario _____ - Numero de documento por favor. Qué tipo de cita desea médica u odontológica. Habla el usuario _____ - Escoge el médico de su preferencia y la hora de la cita Confirme la cita diciendo al usuario: La fecha de la cita es _____ - La hora de la cita es _____ - (Verifique que el usuario haya tomado atenta nota de la fecha y hora de la cita, haga repetir al usuario estos datos y corríjalo de ser necesario).</p> <p>El médico que lo atenderá es _____ -</p> <p>Recuerde traer documento de identidad original, asistir a la cita con 15 minutos de antelación, en caso de no poder asistir realizar la cancelación de su cita al celular 320 4969203.</p> <p>Recuerde que las citas se pueden dar en forma presencial de lunes a viernes de 6:00 a 12 AM y de 2:00 a 5 PM. y telefónica, en el horario de 6 AM a 5 PM tienen presencialmente tienen prioridad los usuarios discapacitados, maternas, adultos mayores.</p>	RESPONSABLE DE ASIGNACION DE CITAS	SISTEMA DE INFORMACIÓN

 <p><b>INTEGRADOS EN SALUD IPS</b> Integramos todos los servicios por la salud de su familia!</p>	PROCESOS MISIONALES		<b>PO-01-S-02</b>	
	RECEPCIÓN Y/O LÍNEA DE FRENTE		FECHA 05/09/2020	VERSIÓN 6
	<b>ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS</b>		Página 2 de 8	

<p><b>CITAS PACIENTES POR EMAIL.</b></p> <p>Adicional a la solicitud de citas telefónicas y presenciales, se dispone la asignación de citas vía <b>e-mail</b>, lo que permite mejorar el acceso del servicio y lo hace más incluyente según el siguiente procedimiento:</p> <p>Se debe enviar un e-mail al correo habilitado <a href="mailto:citas@integradosensaludips.com">citas@integradosensaludips.com</a>, la auxiliar administrativa de línea de frente le dará respuesta, teniendo en cuenta que para el momento de la asignación se tomarán 72 horas hábiles como oportunidad de atención.</p> <p>En el email el paciente deberá, ser claro en el tipo de consulta solicitada y el profesional de su preferencia y la jornada en que desea la cita.</p> <p>Se dará respuesta al mismo email del cual se deriva la solicitud.</p> <p><b>Teléfonos de asignación de citas 5651675 - 5651676 5651663.</b></p> <p>Para la sede de Atalaya se asigna el email <a href="mailto:citas.atalaya@integradosensaludips.com">citas.atalaya@integradosensaludips.com</a></p> <p>Teléfono 7- 5891441</p> <p>Luego de asignada la cita, se le recuerda al paciente que el día de la atención se deben presentar los soportes concernientes iguales a una cita presencial, ya sea documento de identidad, autorización de servicios.</p> <p>✓ Si es para cita de medicina general y odontológica, con el número de documento suministrado, se verifica en la base de datos y portal de la EPS en línea para corroborar que se encuentre activo y asignado a la IPS INTEGRADOS EN SALUD</p> <p>En caso de no encontrarse asignado para la IPS, y el paciente insista en que quiere ser atendido direcciona al SIAU para realizar los tramite de consulta y orientación del paciente.</p>		
--	--	--


	PROCESOS MISIONALES		PO-01-S-02	
	RECEPCIÓN Y/O LÍNEA DE FRENTE		FECHA	VERSIÓN
	ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS		05/09/2020	6
Página 3 de 8				

<b>2. VERIFICACIÓN DE DATOS Y COMPROBACIÓN DE DERECHOS</b>	Verifique los derechos del paciente a través del sistema en línea de la EPS a la que se encuentre afiliado el paciente.	<b>RESPONSABLE DE ASIGNACION DE CITAS</b>	Documentos entregados por el usuario  Sistema en línea
<b>3. ASIGNACIÓN CITAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Asigne la cita (VER NUMERAL 1) en la jornada que desee y con el médico solicitado por el paciente. en caso de que no hayan citas a menos de 72 horas con el médico solicitado indique a los usuarios otras opciones de personal médico existente en la institución. En todos los casos se asignará según lo indique el paciente.</li> <li>➤ Recuerde revisar los cupos disponibles por cancelación de citas o pacientes inasistentes.</li> <li>➤ En caso de ser paciente de régimen contributivo y/o requerir copago, informar que al momento del cumplimiento de la cita debe cancelar el valor del mismo.</li> <li>➤ La oportunidad de consulta externa u odontología no debe superar las 72 horas hábiles.</li> </ul>	<b>RESPONSABLE DE ASIGNACION DE CITAS</b>	Sistema de información Kubapp para la IPS.
<b>4. ENTREGAR DOCUMENTOS E INFORMACION AL USUARIO SOBRE LA CITAS</b>	<p>✓ Oriente al usuario:</p> <p>Recuérdale al usuario o paciente que el día de la cita debe presentarse con los documentos a facturar y que debe estar 20 minutos antes de la cita.</p> <p>Recuerde al usuario sobre la cancelación oportuna en caso de no poder asistir al teléfono 320 4969203, la cual debe ser como mínimo <b>2 horas</b> antes de la cita, para poder recuperarla con otro paciente que llegue a solicitar cita.</p> <p>En caso de tratarse de una paciente menor de edad, discapacitado, o tercera edad, que debe presentarse el día de la cita con acompañante.</p>	<b>RESPONSABLE DE ASIGNACION DE CITAS</b>	Recordatorio de Cita
<b>5. CUMPLIMIENTO DE LA CITA POR PARTE DEL USUARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reciba al paciente o usuario de manera cordial y amable.</li> <li>• Verifique la identidad del paciente, para esto se debe solicitar el documento de identidad original y corroborar que la foto sea de la misma persona, para evitar suplantación.</li> <li>• Proceda a confirmar que la cita asignada anteriormente registrada en el sistema e ingrese la hora de llegada del paciente.</li> <li>• Solicitar el copago o cuota moderadora según corresponda y entregando el respectivo soporte de recibo de pago.</li> <li>• Informar al paciente en que consultorio le van a prestar la atención para que este se dirija al mismo y espere al llamado del personal asistencial.</li> </ul>	<b>RESPONSABLE DE ASIGNACION DE CITAS</b>	

	PROCESOS MISIONALES		PO-01-S-02	
	RECEPCIÓN Y/O LÍNEA DE FRENTE		FECHA 05/09/2020	VERSIÓN 6
	ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS		Página 4 de 8	

## ASIGNACION DE CITAS DE ESPECIALISTA

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Solicitud de la cita	<p>Las citas para medicina especializada se solicitan por los siguientes medios:</p> <p><a href="https://www.whatsapp.com/business/contact?phone=3154798893">WhatsApp 315 479 8893</a></p> <p>El paciente debe enviar la imagen de los siguientes documentos</p> <p>Copia de la solicitud medica e historia clínica Copia del documento de identidad Copia del código de activación emitido por la EPS o la debida autorización.</p>	Coordinador SIAU	NA
Verificar derechos y soportes	Verifique los derechos del usuario en el sistema de información de la EPS en línea así como los soportes radicados por el usuario	Coordinador SIAU	Sistema en línea de la EPS Soportes médicos
Asignación de la cita	<p>Asigne la cita al paciente directamente sobre el sistema de información actualizando los datos de contacto del paciente e informado vía WhatsApp la fecha, hora, nombre del profesional.</p> <p>Para todos los casos deberá verificar que el paciente tenga las ayudas diagnósticas completas y sus resultados antes de la asignación de la cita.</p> <p>De presentar servicios médicos en trámite se deberá postergar la cita de control hasta tanto finalice el proceso.</p>	Coordinador SIAU	Sistema en línea de la EPS Soportes médicos Línea de WhatsApp
Recomendaciones	Suministre al paciente las recomendaciones previas a la cita como la puntualidad, necesidad de acompañante si es el caso y proceso para cancelar la cita	Coordinador SIAU	Sistema en línea de la EPS Soportes médicos Línea de WhatsApp

 <p><b>INTEGRADOS EN SALUD LPS</b> <i>Integramos todos los servicios por la salud de su familia!</i></p>	PROCESOS MISIONALES		<b>PO-01-S-02</b>	
	<b>RECEPCIÓN Y/O LÍNEA DE FRENTE</b>		FECHA 05/09/2020	VERSIÓN 6
	<b>ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS</b>		Página 5 de 8	


### ASIGNACION DE CITAS DE TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLINICO

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Solicitud de la cita	<p>Las citas para toma de muestras de laboratorio clínico se solicitan por los siguientes medios:</p> <p><a href="https://www.whatsapp.com/business/profile/3015041373">WhatsApp 301 5041373</a></p> <p>El paciente debe enviar la imagen de los siguientes documentos</p> <p>Copia de la solicitud medica e historia clínica Copia del documento de identidad Copia del código de activación emitido por la EPS o la debida autorización.</p>	Auxiliar Administrativo línea de frente	NA
Verificar derechos y soportes	Verifique los derechos del usuario en el sistema de información de la EPS en línea así como los soportes radicados por el usuario	Auxiliar Administrativo línea de frente	Sistema en línea de la EPS Soportes médicos
Asignación de la cita	<p>Asigne la cita al paciente directamente sobre el sistema de información actualizando los datos de contacto del paciente e informado vía WhatsApp la fecha, hora de la cita.</p> <p>Recuerde educar al paciente, sólo será atendido a la hora asignada.</p> <p>Recuerde informar al paciente traer desde su lugar de residencia las muestras de orina y coprológico.</p> <p>Recuerde informar al paciente venir acompañado para los adultos mayores, mujeres en estado de embarazo o pacientes con limitantes de discapacidad</p>	Auxiliar Administrativo línea de frente	Sistema en línea de la EPS Soportes médicos
Recomendaciones	Suministre al paciente las recomendaciones previas a la cita como el ayuno, la puntualidad, necesidad de acompañante si es el caso y proceso para cancelar la cita	Auxiliar Administrativo línea de frente	Sistema en línea de la EPS Soportes médicos

	PROCESOS MISIONALES		PO-01-S-02	
	RECEPCIÓN Y/O LÍNEA DE FRENTE		FECHA 05/09/2020	VERSIÓN 6
	ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS		Página 6 de 8	


#### ASIGNACION DE CITAS DE OPTOMETRIA.

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Solicitud de la cita	<p>Las citas para el servicio de optometría se solicitan por los siguientes medios:</p> <p><a href="https://www.whatsapp.com/business/profile/3206499332">WhatsApp 320 6499332</a></p> <p>El paciente debe enviar la imagen de los siguientes documentos</p> <p>Copia de la solicitud medica e historia clínica Copia del documento de identidad Copia del código de activación emitido por la EPS o la debida autorización.</p>	Auxiliar Administrativo línea de frente	NA
Verificar derechos y soportes	Verifique los derechos del usuario en el sistema de información de la EPS en línea así como los soportes radicados por el usuario	Auxiliar Administrativo línea de frente	Sistema en línea de la EPS Soportes médicos
Asignación de la cita	<p>Asigne la cita al paciente directamente sobre el sistema de información actualizando los datos de contacto del paciente e informado vía WhatsApp la fecha, hora de la cita.</p> <p>Recuerde educar al paciente, sólo será atendido a la hora asignada.</p> <p>Recuerde informar al paciente venir acompañado para los adultos mayores, mujeres en estado de embarazo o pacientes con limitantes de discapacidad</p>	Auxiliar Administrativo línea de frente	Sistema en línea de la EPS Soportes médicos
Recomendaciones	Suministre al paciente las recomendaciones previas a la cita como la puntualidad, necesidad de acompañante si es el caso y proceso para cancelar la cita.	Auxiliar Administrativo línea de frente	Sistema en línea de la EPS Soportes médicos

 <p><b>INTEGRADOS EN SALUD LPS</b> <i>Integramos todos los servicios por la salud de su familia!</i></p>	PROCESOS MISIONALES		<b>PO-01-S-02</b>	
	<b>RECEPCIÓN Y/O LÍNEA DE FRENTE</b>		FECHA 05/09/2020	VERSIÓN 6
	<b>ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS</b>		Página 7 de 8	

#### ASIGNACION DE CITAS REHABILITACION FISICA FONOAUDIOLOGICA Y OCUPACIONAL

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Solicitud de la cita	<p>Las citas para el servicio de rehabilitación se solicitan por los siguientes medios:</p> <p><a href="#">WhatsApp 301 2213858</a></p> <p>El paciente debe enviar la imagen de los siguientes documentos</p> <p>Copia de la solicitud medica e historia clínica Copia del documento de identidad Copia del código de activación emitido por la EPS o la debida autorización.</p>	Auxiliar Administrativo	NA
Verificar derechos y soportes	Verifique los derechos del usuario en el sistema de información de la EPS en línea así como los soportes radicados por el usuario	Auxiliar Administrativo	Sistema en línea de la EPS Soportes médicos
Asignación de la cita	<p>Asigne la cita al paciente directamente sobre el sistema de información actualizando los datos de contacto del paciente e informado vía WhatsApp la fecha, hora de la cita.</p> <p>Recuerde educar al paciente, sólo será atendido a la hora asignada.</p> <p>Recuerde informar al paciente venir acompañado para los adultos mayores, mujeres en estado de embarazo o pacientes con limitantes de discapacidad</p>	Auxiliar Administrativo línea de frente	Sistema en línea de la EPS Soportes médicos
Recomendaciones	<p>Suministre al paciente las recomendaciones previas a la cita como la puntualidad, necesidad de acompañante si es el caso y proceso para cancelar la cita.</p> <p>Recordar al paciente traer sus propios elementos de higiene como toallas y otros elementos no clínicos de apoyo de uso personal.</p>	Auxiliar Administrativo	Sistema en línea de la EPS Soportes médicos

	PROCESOS MISIONALES		PO-01-S-02	
	RECEPCIÓN Y/O LÍNEA DE FRENTE		FECHA 05/09/2020	VERSIÓN 6
	ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS		Página 8 de 8	

## ASIGNACION DE CITAS PARA IMPLANTE SUBDERMICO

**Alcance:** Pacientes que radican solicitud de implantes subdérmicos o inserción de Jadell.

**Metodología:** Asignación de citas semanal los días viernes.

**Acceso:** email [citas@integradosensaludips.com](mailto:citas@integradosensaludips.com) o [jefe.enfermeria@integradosensaludips.com](mailto:jefe.enfermeria@integradosensaludips.com)

**Agendamiento:** Directo sobre el sistema de información, se prohíben otras metodologías de agendamiento.

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Recepción de la solicitud	<p>Los mecanismos de acceso al sistema de citas de inserción de implante subdérmico es:</p> <p><a href="mailto:citas@integradosensaludips.com">citas@integradosensaludips.com</a> para Villa del Rosario</p> <p><a href="mailto:citas.atalaya@integradosensaludips.com">citas.atalaya@integradosensaludips.com</a> para Cúcuta.</p> <p><a href="mailto:jefe.enfermeria@integradosensaludips.com">jefe.enfermeria@integradosensaludips.com</a></p> <p>Líneas telefónicas 5651675 - 5651663 - 5651676</p>	Auxiliar administrativo	Sistema de información.
Agendamiento	<p>Se agendará la cita para todos los días viernes en el horario de 7 am a 12 m y de 2 pm a 6 pm.</p> <p>Informar al paciente los requisitos para acceso al servicio:</p> <p>Historia clínica de primer nivel por médico o enfermera. Citología no mayor a un año. La prueba de embarazo se realizará el mismo día del procedimiento sin costo para el paciente.</p>	Auxiliar administrativo	Sistema de información.
Verificación	<p>La enfermera responsable del procedimiento se comunicará 72 horas antes del procedimiento con el paciente para verificar el cumplimiento de los requisitos y ratificar la fecha y hora del procedimiento.</p> <p>Ante el no cumplimiento de los requisitos previos se reprogramará la realización del procedimiento.</p> <p>Se darán las recomendaciones:</p> <p>No traer niños al procedimiento. Venir acompañado Presentarse únicamente a la hora programada.</p>	Enfermera	Agendamiento sistema de información.