



Elaboró	Revisó	Aprobó
 SMSM. Rosmery Castañeda Alfonso Gestión Salud – Alto costo  OPS. Paola Andrea Ramírez Narváez Gestor de Calidad PROGESA	 SMSM. Linda Victoria Ariza Coordinador Grupo Gestión Salud  SMSM. Edna del Pilar Martínez Páez Gestor Calidad Proceso Administración del Sistema de Gestión Integrado PROASGI  PD. Germán Guillermo Sandoval Pinzón Coordinador Grupo Sistemas de Gestión	 CR. Carlos Alfredo Adolfo García Neira Subdirector de Salud

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	Procedimiento Atención Ambulatoria DGSM
	COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES	Código: MDN-CGFM-PROGESA-DGSM-PT.95.1-9
	Dirección General de Sanidad Militar	Proceso: Gestión Salud

1. OBJETIVO

Satisfacer la demanda de los usuarios y familias que soliciten atención ambulatoria por consulta externa, buscando responder a sus requerimientos en salud con oportunidad, accesibilidad y pertinencia.

2. ALCANCE

Inicia con el agendamiento de la consulta, examen o procedimiento clínico y finaliza con la atención del paciente.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 3.1. Se debe establecer el tiempo máximo de espera para la atención de consulta programada. Debe existir atención prioritaria para población especial (gestantes, discapacitados y adulto mayor).
- 3.2. Asignación de citas prioritarias para usuarios que requieran atención antes de 24 horas.
- 3.3. Cumplimiento de los derechos y deberes del usuario y su familia.
- 3.4. Análisis de las barreras de acceso y toma de acciones para disminuir su tendencia.
- 3.5. Mediciones de demanda insatisfecha y toma de acciones que demuestren su reducción.
- 3.6. Los motivos por los cuales se realiza la referencia de un paciente es por el nivel de complejidad o por la falta de oportunidad en la prestación de servicios de salud.
- 3.7. Aplicación de las directrices definidas en la política de humanización en la atención
- 3.8. Documentos:
 - 3.8.1. Documento de identificación.
 - 3.8.2. Carné de afiliación
 - 3.8.3. Carné único de identificación.
 - 3.8.4. Autorización de servicios
 - 3.8.5. Formato de referencia
 - 3.8.6. Orden médica
 - 3.8.7. Disponibilidad de horas- médico.
 - 3.8.8. Capacidad instalada.
 - 3.8.9. Habilitador tecnológico de afiliación
- 3.9. Salidas del proceso de atención ambulatoria:
 - 3.9.1. Consulta, examen o procedimiento agendado
 - 3.9.2. Paciente atendido
 - 3.9.3. Historia clínica diligenciada.
 - 3.9.4. Factura o recibo de cita.
 - 3.9.5. Referencia de paciente.
 - 3.9.6. Contrareferencia de pacientes.
- 3.10. Se debe garantizar desde la Administración de la red la Disponibilidad horas médico y capacidad instalada suficiente de acuerdo en lo contenido en el documento “informe suficiencia de red”.
- 3.11. Asegurar la prestación de los servicios de acuerdo con el “Portafolio de Servicios del SSFM DGSM”, con el fin de que estos sean claros y garantizar su divulgación y conocimiento entre los usuarios del SSFM.

4. BASE LEGAL

Ver normograma del proceso en el ícono “Documentos” en la Suite Visión Empresarial.

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES Dirección General de Sanidad Militar	Procedimiento Atención Ambulatoria DGSM
	Código: MDN-CGFM-PROGESA-DGSM-PT.95.1-9
	Proceso: Gestión Salud

5. DEFINICIONES

Ver modulo definiciones en Suite Visión Empresarial.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Descripción	Responsable	Registros
1. Crear las agendas que van a garantizar la disponibilidad de la atención a los usuarios del SSFM.	Jefe Consulta externa ESM	Agendas médicas
2. Ingresar la oferta de servicios (agendas) en la herramienta habilitadora tecnológica.	Jefe consulta externa ESM	Herramienta “habilitador servicio de salud”.
3. Atender al usuario que solicita asignación de cita y realizar validación de derechos. ¿paciente autorizado? SI: se puede agendar cita, actividad 4. NO: No se puede agendar cita. Debe informársele al paciente que debe remitirse al GAVD, para aclarar su estado de afiliación.	Auxiliar de agendamiento del ESM o CALL CENTER	Resultado de la Herramienta “habilitador servicio de salud”.
4. ¿Hay disponibilidad de citas? SI: Asignar cita médica, examen o procedimiento e informar al usuario hora, lugar, profesional que le atenderá y si requiere recomendaciones a tener en cuenta antes de asistir a la cita. Paso 6. NO: Registrar demanda insatisfecha en la herramienta “habilitador de servicios de salud” e iniciar proceso de gestión de demanda insatisfecha. Paso	Auxiliar de agendamiento del ESM o CALL CENTER	Cita asignada en el sistema
5. Gestionar demanda insatisfecha o realizar referencia de paciente y contactar al usuario para informar la fecha de su consulta	Personal encargado Oficina referencia y contrareferencia ESM	Herramienta “habilitador servicio de salud”.
6. Realizar el egreso por el caso que aplique y facturar.	Personal responsable de la facturación.	Egreso
7. Llamar al usuario para la recordación de la cita asignada	Auxiliar de agendamiento del ESM o CALL CENTER	Soporte de recordatorio de citas (planillas, correos electrónicos, etc).
8. Recepcionar al paciente para su atención, con los documentos soporte	Auxiliar de consulta externa del ESM	Referencia, orden médica y recibo de cita
9. Atender al paciente, registrar en la historia clínica y entregar las ordenes de acuerdo al concepto profesional y las necesidades del paciente	Personal asistencial del ESM encargado de la atención	- Historia clínica - Orden de acuerdo a la necesidad del paciente de

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES Dirección General de Sanidad Militar	Procedimiento Atención Ambulatoria DGSM
	Código: MDN-CGFM-PROGESA-DGSM-PT.95.1-9
	Proceso: Gestión Salud

Descripción	Responsable	Registros
		acuerdo al criterio del profesional. ✓ Programa de atención primaria en salud. ✓ Referencia y contrareferencia. ✓ Apoyo diagnóstico y terapéutico. ✓ Atención quirúrgica. ✓ Hospitalización. ✓ Urgencias
Fin		

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

- 7.1. Portafolio de Servicios del SSFM DGSM - Código: MDN-CGFM-PROARED-DGSM-FU.95.1-19.
- 7.2. Informe suficiencia de Red 2015 – Radicado: 403873/MDNCGFM-DGSM-SS-GRED-86.13 del 21 de diciembre del 20015.