

|                                                                                                                                    |                                                        |  |                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------|
| <br>Empresa Social del Estado<br>NIT 891200638 - 1 | <b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>                     |  | Código: PR-ATU-006                         |
|                                                                                                                                    | <b>PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS</b> |  | Fecha de aplicación:<br>18 de mayo de 2023 |
|                                                                                                                                    |                                                        |  | Versión: 10                                |
|                                                                                                                                    |                                                        |  | Páginas: 1 de 13                           |

COPIA CONTROLADA

☐

No. COPIA

☐

COPIA NO CONTROLADA

☐

| CICLO DE EVALUACION Y MEJORAMIENTO |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                          |
|------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| REVISION                           | FECHA                 | DESCRIPCION DE LA MODIFICACION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MEJORAMIENTO             |
| Revisión del Procedimiento         | 31 de mayo de 2018    | En el paso 1, en la nota n° 1 se incluye a la población indígena en la atención preferencial.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |
|                                    |                       | EN EL PASO N° 2 SE INCLUYE LA NOTA N° 2 la población diferencial deberá ser atendida de acuerdo a su necesidad y teniendo en cuenta el DI-DRE-002 Manual de comunicación e identidad visual corporativa, además se incluyen las actividades 2.4 Realizar la apertura de las agendas de todos los servicios y 2.5. Verificar la información del usuario en el ADDRESS, en la actividad 2.6. Se incluye la asignación de citas por página web, de esta actividad se desprenden unas notas se incluye la nota n° 4: Para el caso de la asignación de citas de pacientes hospitalizados realizar la consulta a la IPS o familiar acerca del diagnóstico de base y asociados para tomar las precauciones pertinentes teniendo en cuenta el protocolo PT-GDC-022. En la nota N° 8 se incluye En el caso de los usuarios que requieren prótesis auditivas se asignara cita para realizar la toma de molde. En la Nota n° 15 se modifica así para el caso de ayudas diagnósticas oftalmológicas se programa de acuerdo a la disponibilidad de agenda. Se adiciona la nota 16. 17. 18. EN LA NOTA 16: Para el caso de angiografía con fluoresceína el tiempo de realización del examen se encuentra entre 20 y 40 minutos. EN LA NOTA 17: Diligenciar de manera obligatoria los datos en la primera la cita. En la cita de control se debe verificar la información y diligenciarla en el caso que no se encuentre. EN LA NOTA 18: La asignación de citas para procedimiento bajo sedación no se asigna de manera inmediata debido a que debe ser concertado con el profesional tratante y anestesiólogo. | Acciones de mejoramiento |
|                                    |                       | Eliminar del paso 1: Dar la Bienvenida al usuario; al personal de vigilancia, para este procedimiento teniendo en cuenta el objetivo<br><br>Se crea el paso N° 4. Reprogramación de citas, ACTIVIDAD 4.1 Revisar agendas, verificar los usuarios inasistentes y realizar la reprogramación de citas. Y se incluye la Nota 19: Se retoma desde la actividad 2 se deja como responsables a: Personal de Citas<br>Profesionales área terapéutica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |
| Revisión del Procedimiento         | 30 de Octubre de 2018 | Se crea nota 4 en paso 2, numeral 2.4: Que describe la conexión obligatoria de los usuarios al contac center                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Acciones de mejoramiento |
|                                    |                       | Se cambia en el paso 2, la nota 4 por nueva numeración nota n° 5 se incluye: Nota 5. La profesional responsable en asignar la cita para pacientes hospitalizados y con condición clínica especial (aislamiento, con ectados a dispositivos biomédicos y o tratamientos especiales hospitalario) será la enfermera de ayudas diagnosticas; en caso de no estar la enfermera de para quien hará sus veces será el referente de seguridad del paciente;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |
|                                    |                       | Se cambia el número de las notas por inclusión de nota 4 en paso 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |
|                                    |                       | Se incluye en nota 6: Respecto a Video telemetría y Polisomnografía la cita se programará previa revisión de la documentación por enfermera líder de ayudas diagnósticas y aprobación del especialista, teniendo en cuenta la disponibilidad de agenda, se registran datos personales para posteriormente informar al usuario para que se presente el día anterior a la cita con los documentos originales para su facturación y toma de examen.<br><br>Se adiciona en el Paso 3: Confirmar asistencia a las citas programadas del siguiente día antes de terminar la jornada, se adiciona la Nota 20: En cada contacto con el usuario realizar identificación redundante de todos los datos consignados en la historia clínica.<br><br>Cambia de numeración en el paso 4 la anterior nota 20 por 21<br><br>Del paso 5 : verificar se cambia el numeral 51 por Realizar auditoria de auto control de manera aleatoria a través del aplicativo de canales contac center.<br>Del paso 5 cambia la numeración después del 5.2 con los mismos textos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |
| Revisión de procedimiento          | Julio de 2019         | Se modifica descripción de actividades,, En el numeral dos se modifica la actividad información al usuario por orientación al usuario, en el mismo numeral se modifica responsables y se agrega nota 1: Nota 1: La planificación de agendas deberá ser enviada a los correos electrónicos <a href="mailto:citas@cehani.gov.co">citas@cehani.gov.co</a> hasta la fecha 20 de cada mes, y Nota 2: La Habilitación de agendas de servicios como: Neurología, Neuropediatría, Otorrinolaringología, Medicina Genética y otras especialidades que ameriten se hará desde el proceso GAR., la planificación de agendas de otros servicios se realizara por parte del líder responsable. En la actividad 2 se elimina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Acciones de mejoramiento |

|                                                                                                                                                       |                                                        |                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  <p>CEHANI<br/>Empresa Social del Estado</p> <p>NIT 891200638 - 1</p> | <b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>                     | Código: PR-ATU-006                         |
|                                                                                                                                                       |                                                        | Fecha de aplicación:<br>18 de mayo de 2023 |
|                                                                                                                                                       | <b>PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS</b> | Versión: 10                                |
|                                                                                                                                                       |                                                        | Páginas: 2 de 13                           |

|                                   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                    |
|-----------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|                                   |                    | <p>Nota 2: la población diferencial deberá ser atendida de acuerdo a su necesidad y teniendo en cuenta el DI-DRE-002 Manual de comunicación e identidad visual corporativa, se elimina de la nota 2: numeral 2.3 Crear las agendas teniendo en cuenta en algunos servicios las citas de control.</p> <p>Nota 3: Verificar de acuerdo a la programación de citas de control la autorización a través de plataforma e informar a la líder del proceso y numeral 2,4: 2.4 Realizar la apertura de las agendas de todos los servicios y nota 4: Se debe realizar la conexión obligatoria de los usuarios al contac center, en la actividad 2 se eliminan documentos relacionados: Sistema COMPUCONTA Identificación correcta del paciente – FR-GDC-010 y PT-GDC-002 Protocolo de propiedad del paciente y se reemplaza por Agenda de citas COMPUCONTA</p> <p>En la actividad 1. Nota 1.1 se elimina al proceso GCA y se elimina como responsable a la "Coordinadora de quirófano", en el paso información al usuario se modifica nota 5.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |
| <b>Revisión de procedimiento</b>  | Octubre de 2019    | <p>Se adiciona en el numeral 3, ítem 3.3. la nota No. 2 Para la atención de citas no programadas dependerá de la disponibilidad de agenda del especialista, se tendrá en cuenta a los usuarios menores de edad, gestantes, adulto mayor y discapacitados.</p> <p>Se modifica en el numeral 3, ítem 3.3 la nota No. 6. Respecto a las citas de Videotelemedicina y Polisomnografía, se programaran una vez el usuario haya realizado la entrega de la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Historia clínica (copia)</li> <li>• Orden médica (copia)</li> <li>• Autorización de la EPS (copia)</li> <li>• Números telefónicos.</li> </ul> <p>Esta documentación e información deberá ser entregada en la oficina del proceso GAR o en su defecto enviada por correo electrónico citas@cehani.gov.co.</p> <p>La documentación recepcionada será revisada por el personal de GAR para luego ser entregada al auxiliar de enfermería del proceso GAD quien a su vez entregara la documentación al especialista (Neurologo o Neuropediatra), quien verifica la historia clínica y aprueba la realización del examen en CEHANI ESE, para ello se tiene en cuenta los criterios de selección del paciente según la guía GU-GAD-005 y GU-GAD-007; posteriormente el auxiliar de enfermería infomra telefónicamente al usuario para que se presente el día anterior a la cita con los documentos originales para su facturación y toma de examen, esto con el objetivo de educar personalmente al usuario y garantizar la adecuada preparación para la toma de la ayuda diagnostica..</p> <p>Se aclara que los pacientes serán citados en el orden de fecha de radicación de los documentos, así mismo se informara al usuario cuando la ayuda diagnostica no sea posible realizarla en CEHANI ESE.</p> <p>En el numeral 5 Descripción de actividades, paso 2 se adiciona en la nota 1 la población víctima del conflicto armado quienes serán atendidos de manera preferencial.</p> | Acciones de mejoramiento           |
| <b>Revisión del procedimiento</b> | Octubre de 2020    | <p>Se ajusta la actividad No. 1, mejorando la redacción</p> <p>Se ajusta la nota 2 de la actividad 3</p> <p>Se incluyen en la actividad No. 3, condiciones para la asignación de citas teniendo en cuenta la emergencia sanitaria por Covid 19.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                    |
| <b>Revisión del procedimiento</b> | Diciembre de 2020  | Se ajusta la actividad No. 3 especificando que se dará estricto cumplimiento a lo establecido en el plan de contingencia covid 19.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                    |
| <b>Revisión del procedimiento</b> | Junio de 2021      | Se ajusta el procedimiento en su totalidad, teniendo en cuenta los cambios realizados al mapa de procesos de la entidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |
| <b>Revisión del procedimiento</b> | Febrero de 2022    | Se agrega las Notas 4 y 5 en la descripción de la actividad 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Acciones de Mejoramiento           |
| <b>Revisión del procedimiento</b> | Septiembre de 2022 | Se realiza ajustes en el procedimiento en su totalidad, teniendo en cuenta los cambios realizados al mapa de procesos de la entidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                    |
| Revisión del Procedimiento        | Mayo de 2023       | En el numeral 4.- Descripción de Actividades – 2 Orientación y Asignación de Citas, se agrega la Nota 4. Reporte de Inconsistencias en las Bases de Datos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Plan de Mejoramiento No. 0045-2022 |

|                                                                                                       |                                                        |                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <br>NIT 891200638 - 1 | <b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>                     | Código: PR-ATU-006                         |
|                                                                                                       |                                                        | Fecha de aplicación:<br>18 de mayo de 2023 |
|                                                                                                       | <b>PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS</b> | Versión: 10                                |
|                                                                                                       |                                                        | Páginas: 3 de 13                           |

**1. OBJETIVO:** Garantizar al usuario la oportunidad en la asignación de citas, por los diferentes medios de comunicación, presencial, telefónica, pagina web, correos electrónicos, brindando el acceso a los servicios ofertados por CEHANI ESE, con una atención basada en la humanización del servicio, tomando como eje central el usuario y la familia.

**2. ALCANCE:** Todos los usuarios que requieran los servicios del portafolio de servicios de la institución.

### 3. DEFINICIONES:

- **Usuario:** Es la persona que es destinataria de algún servicio público, privado, empresarial o profesional.
- **Cita:** Acuerdo o compromiso entre dos o más personas acerca del lugar, día y hora en que se encontrarán para verse o tratar algún asunto.
- **Admisión:** Comprende las actividades de saludo, solicitud de información y asignación de cita.
- **Registro:** Consignación de los datos en el sistema de información.
- **Ingreso:** Comprende las actividades de apertura de historia Clínica.
- **Copago:** Es el deducible o la vía de financiación de un servicio de salud por la cual el usuario paga una cantidad cada vez que lo utiliza al recibir cualquiera de los servicios de nivel 2 y 3.

**Terapia Física:** Modalidad de tratamiento encaminado a la prevención, estimulación, y rehabilitación en usuarios niños y/o adultos con diferentes patologías de origen osteomuscular, neurológico, socio afectivo que requieren una intervención basada en el movimiento, postura, fuerza muscular, adquisición y/o mantenimiento de patrones de movimiento que faciliten funcionalidad e independencia.

Dentro del área de terapia física, se prestan servicios en:

**Hidroterapia:** enfoque terapéutico que a través de la facilitación que ejerce el agua, disminuye el tiempo de rehabilitación y el uso prolongado de fármacos en usuarios con patologías de origen ortopédico, neurológico, cardiaco, reumatológico, osteomuscular, favoreciendo el efecto de tipo físico, emocional y afectivo.

**Terapia Ocupacional:** Busca mejorar, fortalecer y/o mantener habilidades y destrezas a nivel motor fino, perceptual, sensorial, cognitivo, que permitan favorecer desempeño funcional en diferentes contextos. Además, busca mejora niveles de independencia en actividades básicas e instrumentales de la vida diaria ofreciendo bienestar ocupacional

En CEHANI E.S.E., contamos con terapeutas ocupacionales formados en integración sensorial quienes atienden población que presenta déficit en procesamiento sensorial con diagnóstico de retardo en desarrollo, prematuridad, alto riesgo, trastornos de aprendizaje, déficits atencionales. El objetivo principal de este enfoque es modular las entradas sensoriales: táctil, vestibular y propioceptiva con el fin de facilitar conductas adaptativas en el medio en que se desenvuelve el niño a nivel familiar, social y escolar.

|                                                                                                       |                                                        |                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <br>NIT 891200638 - 1 | <b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>                     | Código: PR-ATU-006                         |
|                                                                                                       |                                                        | Fecha de aplicación:<br>18 de mayo de 2023 |
|                                                                                                       | <b>PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS</b> | Versión: 10                                |
|                                                                                                       |                                                        | Páginas: 4 de 13                           |

**Terapia del Lenguaje – Fonoaudiología:** Los profesionales de esta área en CEHANI E.S.E., realizan su intervención bajo un enfoque clínico-terapéutico basado en técnicas de neurodesarrollo cuyo objetivo es disminuir riesgos de alteración en la comunicación a partir de la estimulación de aspectos relevantes en alimentación y comunicación (voz, habla, lenguaje en lactantes, niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos. Así como encaminar a usuarios escolares en unos óptimos procesos de aprendizaje

Como parte de los procesos comunicativos en CEHANI E.S.E, se ha implementado atención en:

- Terapia de Rehabilitación Vestibular.
- Terapia Auditiva-Verbal.
- Terapia Miofuncional.

**Psicología** (Psicoterapia Individual, grupal y de familia): En CEHANI E.S.E. en el servicio de Psicología, se brinda atención a Niños, Niñas adolescentes, jóvenes y adultos, así como a sus familias, que incluye:

- Etapa de valoración mediante la aplicación de pruebas Psicológicas estandarizadas, de acuerdo al ciclo evolutivo.
- Diagnóstico Diferencial.
- Plan de tratamiento, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del usuario y la familia, a partir del resultado obtenido en la fase diagnóstica. Adicionalmente, dentro de la planeación y ejecución del Plan de Tratamiento, es vital el aporte que las otras especialidades realizan al proceso terapéutico, garantizando la integralidad.
- Dentro del Programa de Formación Ocupacional, el área de Psicología, realiza actividades tendientes a mejorar el desempeño social de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos con discapacidad cognitiva y de sus familias.
- **Neuropsicología** quien se encarga de evaluar el funcionamiento de los procesos cognoscitivos en niños y adolescentes a partir de la aplicación de diferentes instrumentos a fin de establecer un diagnostico en el usuario y brindar las recomendaciones pertinentes que favorezcan su desarrollo psicosocial, e inicien proceso terapéutico integral si se requiere, dichos instrumentos son:
  - Aplicación de prueba Neuropsicológica
  - Prueba Cognitiva
  - Prueba de inteligencia
  - Terapia de rehabilitación cognitiva
- Terapia Vestibular

Estimulamos el desarrollo de mecanismos que compensan o corrigen alteraciones de orientación espacial y equilibrio causadas por lesiones vestibulares periféricas permanentes o estables mejorando la calidad de vida de los usuarios.

- Trabajo Social

Interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno a través de servicios directos de evaluación, prevención e intervención a individuos, grupos, familias y comunidades, con el objeto aportar al equipo multidisciplinario el tratamiento de los factores sociales tanto en lo que se refiere al diagnóstico de los mismos como a la intervención en ellos; construye el conocimiento y la transformación de los procesos sociales

|                                                                                                       |                                                        |                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <br>NIT 891200638 - 1 | <b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>                     | Código: PR-ATU-006                         |
|                                                                                                       |                                                        | Fecha de aplicación:<br>18 de mayo de 2023 |
|                                                                                                       | <b>PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS</b> | Versión: 10                                |
|                                                                                                       |                                                        | Páginas: 5 de 13                           |

para incidir en la participación de los sujetos, el fortalecimiento de la dinámica familiar y la resolución de problemas, el resultado de su diagnóstico social es base fundamental dentro el tratamiento del paciente ya que permite analizarlo en su entorno socioeconómico y familiar.

### Medicina especializada.

- **Neuropediatra:** Es un pediatra especializado en el conocimiento del desarrollo normal y anormal del Sistema Nervioso Central (SNC) y del Sistema nervioso Periférico (SNP) esto es, el cerebro, la médula espinal, los nervios, los músculos, los órganos sensoriales (olfato, visión audición y gusto), el tacto y el equilibrio, en el niño y el adolescente.
- **Otorrinolaringología:** Parte de la medicina que se ocupa de la anatomía, la fisiología y las enfermedades del oído, la nariz y la garganta.
- **Genética:** Parte de la biología que estudia los genes y los mecanismos que regulan la transmisión de los caracteres hereditarios.
- **Oftalmología pediátrica:** La oftalmología pediátrica es una subespecialidad de la oftalmología relacionada con enfermedades oculares, desarrollo visual y cuidado de la visión en niños
- **Oftalmología:** Parte de la medicina que estudia el ojo y se ocupa de sus enfermedades.
- **Neurología:** Parte de la medicina que se ocupa de la anatomía, la fisiología y las enfermedades del sistema nervioso.
- **Medicina física y rehabilitación:** Es una especialidad médica que se ocupa del diagnóstico de los pacientes con una enfermedad, un trastorno o una lesión que deterioran las funciones normales, para lo cual utilizan medios físicos
- **Pediatría:** Es la especialidad médica y es la rama de la medicina que involucra la atención médica de bebés, niños y adolescentes. pero su contenido es mucho mayor que la curación de las enfermedades de los niños, ya que la pediatría estudia tanto al niño sano como al enfermo.
- **Psiquiatría:** Es la especialidad médica dedicada al estudio de los trastornos mentales de origen genético o neurológico con el objetivo de prevenir, evaluar, diagnosticar, tratar y rehabilitar a las personas con trastornos mentales, y asegurar la autonomía y la adaptación del individuo a las condiciones de su existencia
- **Medicina interna:** es una especialidad médica que atiende integralmente los problemas de salud en pacientes adultos, ingresados en un centro hospitalario o en consultas ambulatorias.
- **Nutrición y dietética:** Es la disciplina que estudia los regímenes alimenticios en la salud, de acuerdo con los conocimientos sobre fisiología de la nutrición; o en la enfermedad (dietoterapia), de acuerdo con los conocimientos sobre la fisiopatología del trastorno en cuestión. El estudio higiénico de la alimentación permite establecer, de modo científico, la ración alimenticia o dieta conveniente a una persona, según su trabajo o estado de salud.
- **Ortopedia y traumatología:** es una especialidad médica dedicada a corregir o evitar las deformidades o traumas del sistema musculoesquelético del cuerpo humano por medio de cirugía aparatos o ejercicios corporales.
- **Gastroenterología pediátrica:** Es la especialidad médica que se ocupa de las enfermedades del aparato digestivo y órganos asociados, conformado por: esófago, estómago, hígado y vías biliares, páncreas, intestino delgado (duodeno, yeyuno, íleon), colon y recto.

|                                                                                                       |                                                        |  |                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------|
| <br>NIT 891200638 - 1 | <b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>                     |  | Código: PR-ATU-006                         |
|                                                                                                       | <b>PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS</b> |  | Fecha de aplicación:<br>18 de mayo de 2023 |
|                                                                                                       |                                                        |  | Versión: 10                                |
|                                                                                                       |                                                        |  | Páginas: 6 de 13                           |

- **Retinología:** Es la subespecialidad de la oftalmología encargada de tratar enfermedades y cirugía de la retina

### Ayudas diagnosticas de Neurología

- **Electroencefalografía:** Es un estudio de la función cerebral que recoge la actividad eléctrica del cerebro, en situación basal y con métodos de activación como la hiperventilación y la foto estimulación. La señal eléctrica recogida se amplifica y representa en forma de líneas, interpretándose la actividad de las distintas áreas cerebrales a lo largo del tiempo. Existen patrones normales, y patrones anormales que hacen sospechar lesiones o enfermedades características. Es por tanto un medio de diagnóstico funcional de enfermedades cerebrales complementario a otros estudios.
- **Monitoreo video electro encefalográfico:** También denominada Video - Telemetría, es un estudio que permite integrar en forma sincronizada y sistematizada, los hallazgos del registro electroencefalográfico continuo, con la video – grabación continua del paciente. Es decir, permite analizar y compaginar las manifestaciones clínicas que presenta el paciente, con los cambios electroencefalográficos que corresponden a dicha manifestación, logrando así, definir en forma concreta el tipo de síndrome convulsivo o epiléptico que el paciente padece o, por el contrario, define la presencia de falsas crisis convulsivas (pseudo crisis) que estén dificultando el manejo del paciente.
- **Polisomnografía:** Consiste en el registro de la actividad cerebral, de la respiración, del ritmo cardiaco, de la actividad muscular y de los niveles de oxígeno en la sangre mientras se duerme. Es una prueba indicada para el estudio de distintos trastornos de sueño y se realiza durante la noche.

Nota. El servicio de Polisomnografía con cpap y Polisomnografía con titulación no se realiza en la entidad, dicho servicio se realiza a partir de los 14 años en adelante.

### Ayudas diagnosticas Auditivas

- **Audiometría tonal:** Prueba que evalúa los umbrales auditivos del paciente, en diferentes frecuencias (desde graves hasta agudas) para cada oído. Mediante el uso de un audiómetro, se emiten los sonidos a diversas intensidades, esperando la respuesta del paciente, relacionada con la capacidad de escuchar cada uno. Los resultados se registran en una tabla denominada audiograma, definiéndose a partir esto, un diagnóstico relacionado con audición normal o con hipoacusia, en caso de presentarse una pérdida auditiva.

La hipoacusia según el grado puede ir desde leve hasta profunda y de acuerdo con la ubicación de la lesión, se clasifica en conductiva, neurosensorial o mixta.

- **Audiometría verbal o logo audiometría:** Prueba auditiva que evalúa la capacidad del oído de comprender (inteligibilidad) las palabras. Se leen listas de palabras a distintas intensidades pidiéndole al paciente repetirlas según lo que haya comprendido. Los resultados se consignan en el gráfico, a través del cual el profesional en audiología orienta la relación entre la pérdida auditiva y el posible tipo.

|                                                                                                       |                                                        |                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <br>NIT 891200638 - 1 | <b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>                     | Código: PR-ATU-006                         |
|                                                                                                       |                                                        | Fecha de aplicación:<br>18 de mayo de 2023 |
|                                                                                                       | <b>PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS</b> | Versión: 10                                |
|                                                                                                       |                                                        | Páginas: 7 de 13                           |

- **Inmitancia acústica:** También conocida como Impedanciometría. Se compone de dos pruebas básicamente:
  - a) Timpanometría: Evalúa la complacencia de la membrana timpánica, al recibir presión, simulando la reacción que tiene el tímpano al recibir estímulos sonoros. Los resultados pueden determinar si existe líquido en el oído medio, presión negativa o endurecimiento de la cadena de huesecillos.
  - b) Evaluación de reflejo estapedial: Este estudio determina la presencia e intensidad necesaria para generar un reflejo muscular que se produce en el interior del oído medio.
  - c) Ayuda en la definición de si la lesión es coclear o retro coclear.
- **Otoemisión acústica:** Es un tipo de prueba objetiva, que no requiere de la colaboración del usuario, basada en el principio de que las otoemisiones son vibraciones acústicas o sonidos emitidos por las células ciliadas del oído interno, de manera espontánea, como consecuencia de la llegada al mismo, de un sonido (tono puro). Por su sencillez y rapidez, son exámenes utilizados en programas de detección precoz de la pérdida auditiva en el recién nacido.
- **Potenciales evocados auditivos:** Prueba objetiva, que se utiliza para estudiar la actividad eléctrica cerebral frente a estímulos externos. Cada uno de estos estímulos se recoge por un órgano sensorial diferente, donde se traducen a impulsos eléctricos que viajan a través de las neuronas hasta llegar a áreas específicas del cerebro, donde se interpretan. En este estudio se registra esta actividad eléctrica mediante una serie de electrodos superficiales que recogen los impulsos eléctricos y los amplían para poder estudiarlos. El potencial evocado auditivo, estudia la recepción cerebral de estímulos auditivos. Para ello se producen una serie de chasquidos y tonos agudos que son audibles para el oído humano.
- **Acufenometria:** Es la técnica que nos permite la medición de la hiperactividad neural que da como resultado un sonido llamado acúfeno o tinnitus. La prueba es subjetiva y se realiza por comparación y de manera contralateral. El resultado nos permite subjetivar la frecuencia y la intensidad del acúfeno o tinnitus. Esta prueba se realiza mediante un audiómetro aplicando generalmente un tono puro cuya frecuencia sea la más parecida a la del acúfeno o tinnitus del paciente.
- **Suministro y adaptación de audífonos**

Nos encargamos de elegir cuidadosamente el modelo y tecnología de audífonos que mejor se acomode a sus necesidades. Le brindamos asistencia a través de un servicio profesional y personalizado. Hacemos recomendaciones para una adecuada selección, uso, limpieza, mantenimiento y almacenamiento de prótesis auditivas de alta tecnología.

### Ayudas diagnosticas Oftalmológicas

- **Angiografía Fluoresceínica:** examen diagnóstico que requiere dilatación pupilar y la aplicación por vía venosa de un medio de contraste llamado Fluoresceína Sódica al 10%. Este examen permite al médico especialista, evaluar las estructuras vasculares que se encuentran en el fondo del ojo, las cuales se pueden comprometer por diversas patologías como pueden ser la Degeneración Macular, La Retinopatía Hipertensiva y Diabética, entre otras.

|                                                                                                                                    |                                                        |  |                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------|
| <br>Empresa Social del Estado<br>NIT 891200638 - 1 | <b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>                     |  | Código: PR-ATU-006                         |
|                                                                                                                                    | <b>PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS</b> |  | Fecha de aplicación:<br>18 de mayo de 2023 |
|                                                                                                                                    |                                                        |  | Versión: 10                                |
|                                                                                                                                    |                                                        |  | Páginas: 8 de 13                           |

- **Biometría ocular:** examen que permite medir la longitud axial del ojo, la profundidad de la cámara anterior y el grosor del cristalino.
- **Campimetria visual computarizada:** examen que permite evaluar la sensibilidad retiniana, la vía visual y el nervio óptico.
- **Ecografía ocular:** examen que permite hacer una evaluación de las estructuras del segmento posterior del ojo, como la cavidad vítrea, retina, coroides, nervio óptico y la órbita anterior por medio de ultrasonido.
- **Tomografía óptica coherente -oct:** es un examen diagnóstico no invasivo que permite obtener imágenes de alta resolución de la retina y el nervio óptico, no requiere contacto con el ojo pues se basa en la reflexión de señales luminosas.
- **Topografía corneal:** examen que permite realizar un análisis de la superficie de la córnea, evalúa la forma y cuantificar el poder de las diferentes curvaturas, adicionalmente determina si se trata de deformaciones normales o deformaciones por enfermedades degenerativas como el queratocono.
- **Paquimetria:** examen que permite medir el grosor de la córnea en diferentes puntos.
- **Cirugía ambulatoria:** La cirugía ambulatoria o de corta estancia son intervenciones quirúrgicas para las cuales es necesario permanecer en el hospital un período de 4 a 6 horas.

**Plataformas tecnológicas y de comunicación:** Estructuras público-privadas de trabajo en equipo lideradas por la industria, en las que todos los agentes sistema español de Ciencia-Tecnología-Innovación interesados en un campo tecnológico trabajan conjunta y coordinadamente para identificar y priorizar las necesidades.

**Red pública:** Servicios de telecomunicaciones para cualquier tipo de usuario que asuma el pago de una cuota, aunque en algunos casos puede ser gratuita. En ese sentido, el suscriptor o usuario puede ser un individuo, una organización, una empresa, país y demás, que en alguna medida puede generar riesgos en la seguridad de la información de los usuarios.

#### 4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

| PASO | ACTIVIDAD                      | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | RESPONSABLE                                                        | DOCUMENTOS RELACIONADOS                                                   |
|------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Planificación agendas de citas | <p>1.1 Realizar la planificación de agendas de citas</p> <p><b>Nota 1:</b> La planificación de agendas deberá ser enviada a los correos electrónicos citas@cehani.gov.co y coord.asignacioncitascehani@gmail.com hasta la fecha 20 de cada mes.</p> <p><b>Nota 2:</b> La Habilitación de agendas se realiza desde el proceso GSI que hagan parte del proceso Atención Habilitación Rehabilitación, se hará desde el proceso ATU, la planificación de agendas de otros servicios, como Quirófano y Ayudas Diagnosticas (pacientes hospitalizados, Polisomnografía, videotelemedicina) se realizara por parte del líder responsable.</p> | Líder AHR<br>Líder ACME<br>Líder ADI<br>Líder ACA<br><br>LIDER GSI | Agenda de citas<br>SALUD IPS<br><br>FR-ATU-023<br>Programación de agendas |

|                                                                                                                                    |                                                        |                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <br>Empresa Social del Estado<br>NIT 891200638 - 1 | <b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>                     | Código: PR-ATU-006                         |
|                                                                                                                                    |                                                        | Fecha de aplicación:<br>18 de mayo de 2023 |
|                                                                                                                                    | <b>PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS</b> | Versión: 10                                |
|                                                                                                                                    |                                                        | Páginas: 9 de 13                           |

| PASO | ACTIVIDAD                        | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | RESPONSABLE                                                                        | DOCUMENTOS RELACIONADOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2    | Orientación y Asignación de cita | 2.1. Dar la bienvenida al usuario según la guía GU-ATU-002 Bienvenida y Atención al usuario y Atención personalizada al usuario, vía CONTAC CENTER CALL CENTER de manera presencial.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Personal de vigilancia<br>Personal de Admisión y Registro                          | GU-ATU-002                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|      |                                  | 2.2 Brindar la información que el usuario requiera teniendo en cuenta el portafolio de servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Personal de atención al usuario<br>Sistemas de información<br>Líderes responsables | Agenda de citas<br>Software SALUD IPS                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|      |                                  | 2.3 Verificar la información del usuario en la plataforma ADRES.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Personal de atención al usuario                                                    | Agenda de citas<br>Software SALUD IPS                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|      |                                  | 2.4 Asignar las citas al usuario por los siguientes medios:<br>▪ Presencial<br>▪ Call center<br>▪ Correo electrónico<br>▪ Por página web<br>▪ Unidad compartida de sesiones terapéuticas (DRIVE)<br>▪ Gestión de demanda insatisfecha (lista de espera)<br><br><b>Nota 1:</b> Se dispone de una oficina de atención preferencial para personas en situación de discapacidad, mujeres en embarazo o con niños en brazos, población indígena, población de la tercera edad y víctimas del conflicto armando, entre otros. 4 grupos según el ministerio. Resolución 1443 “incluir enfoque diferencial de proceso”<br><b>Nota 2.</b> Para asegurar que la cita presencial se asigne adecuadamente, se dispone del apoyo del personal de Atención al Usuario, encargados de verificar que la documentación del usuario este correcta.<br><b>Nota 3:</b> La asignación de citas no solicitadas con anterioridad, dependerán de la disponibilidad de agenda del especialista.<br>Nota 4. El personal encargado de la asignación de citas, debe informar al usuario que todo menor de edad debe estar acompañado por un adulto responsable.<br>Nota 5. La profesional responsable del procedimiento de orientación y asignación de citas, socializará al personal de vigilancia, que, para el ingreso de menores de edad, adultos mayores, personas que presenten algún grado de discapacidad, entre otros; se requiere del acompañamiento de un adulto con el objetivo de garantizar la seguridad del paciente durante su estancia en CEHANI ESE, el responsable del cumplimiento de estos lineamientos será el supervisor de dicho personal.<br>Nota 6. En caso de que algunos de los pacientes mencionados en la nota No 5 se presenta a la entidad sin acompañante, se debe reportar de inmediato a la oficina Asesora de Participación Social y Atención al Usuario para realizar la respectiva intervención. |                                                                                    | Agenda de citas<br>Software SALUD IPS<br><br>Seguimiento diario de citas asignadas de forma presencial<br>FR-ATU-012<br><br>correo electrónico y pagina web<br><br>Unidad compartida de sesiones terapéuticas (DRIVE) FR-ATU-027<br><br>▪ Gestión de demanda insatisfecha (lista de espera) FR-ATU-009<br><br>▪ FR-ATU-022 citas en espera. |

|                                                                                                                                    |                                                        |  |                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------|
| <br>Empresa Social del Estado<br>NIT 891200638 - 1 | <b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>                     |  | Código: PR-ATU-006                         |
|                                                                                                                                    | <b>PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS</b> |  | Fecha de aplicación:<br>18 de mayo de 2023 |
|                                                                                                                                    |                                                        |  | Versión: 10                                |
|                                                                                                                                    |                                                        |  | Páginas: 10 de 13                          |

| PASO | ACTIVIDAD                        | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | RESPONSABLE                                                                     | DOCUMENTOS RELACIONADOS                                                                                                          |
|------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                  | <p><b>2.5</b> Para la asignación de citas por primera vez allegada por cualquier medio disponible (Presencial, Call Center, Correo electrónico y pagina web) la autorización de servicios es revisada a través de las plataformas habilitadas por las EAPB.</p> <p><b>Nota 1:</b> Se dispone de plataformas de EMSSANAR, ASMET SALUD, SANITAS Y NUEVA EPS.</p> <p><b>Nota 2:</b> No se dispone de acceso a plataformas de las EPS de, MALLAMAS y REGIMENES ESPECIALES</p> <p><b>Nota 3.</b> Periódicamente se responde a las solicitudes realizadas por correo electrónico o página web, verificando que la documentación requerida este completa, de no ser así se logra contacto telefónico con el paciente para proceder a la asignación.</p> <p><b>Nota 4. Reporte de inconsistencias en las bases de datos:</b> En caso de encontrarse o reportarse por otras áreas inconsistencias en la información establecida en las plataformas de las EAPB se realizara el reporte establecido en la Resolución 3047 de 2008 en su Anexo técnico No 1.</p> | Personal de apoyo<br>– Proceso Atención al Usuario                              | Anexo Técnico No 001 Resolución 3047 de 2008 Correo electrónico                                                                  |
|      |                                  | <p><b>2.6.</b> Para la asignación de citas para procedimiento quirúrgico, se debe tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepcionar y revisar documentación para asignación de cita para procedimiento quirúrgico</li> <li>• Registrar los datos del paciente en el formato seguimiento de usuarios para programación de cirugía. (Lista de espera)</li> <li>• Asignar cita para procedimiento quirúrgico, mediante llamada telefónica con cuatro (4) días previos al acto quirúrgico, en la que se realizará las siguientes actividades:</li> </ul> <p>- Orientar al usuario con información oportuna inherente a la programación de la cirugía, documentos, elementos de protección personal (EPP), puntualidad en la asistencia a la cita, preguntas de control por contingencia Covid 19.</p> <p>- Brindar las recomendaciones propias del procedimiento quirúrgico y su preparación.</p>                                                                                                                                 |                                                                                 |                                                                                                                                  |
|      | Orientación y Asignación de cita | <p><b>2.7</b> Asignar citas a pacientes hospitalizados, el líder del proceso Atención Ayudas Diagnosticas o de Atención Consulta Médica Especializada, según el caso, realizará la revisión de la historia clínica de las solicitudes realizadas a través de correo electrónico, teniendo en cuenta los siguientes criterios para admitir pacientes en CEHANI ESE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacientes que se encuentren hemodinamicamente estables, sin dependencia a ventilación mecánica (CEHANI no se cuenta con equipos de cuidados intensivos).</li> <li>• Pacientes que presenten enfermedades virales o contagiosas y que por su condición requieran de aislamiento no serán admitidos (CEHANI no cuenta con zona exclusiva de aislamiento).</li> <li>• Por indicación neurología no se realizará la toma de</li> </ul>                                                                                                                                                                                                    | Líder Atención Cirugía Ambulatoria Apoyo facturación Auxiliar de Enfermería ACA | <p>Formato seguimiento de usuarios para programación de cirugía. FR-ACA-046</p> <p>Sistema de información SOFTWARE SALUD IPS</p> |

| PASO | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | RESPONSABLE                                                                                | DOCUMENTOS RELACIONADOS                               |
|------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|      |           | <p>electroencefalograma a pacientes que tengan indicación de la ayuda diagnostica bajo sedación, ya que el resultado se verá alterado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para pacientes hospitalizados en UCIP: se solicita acompañamiento de <u>médico general</u>; CEHANI ESE no cuenta con personal médico para atender alguna descompensación de los pacientes durante la toma del examen.</li> <li>Pacientes en área de hospitalización: el acompañamiento se deja a criterio de la institución que remite (enfermera - auxiliar de enfermería).</li> </ul> <p><b>Nota 1.</b> El usuario deberá ser acompañado por el profesional de seguridad del paciente, desde su ingreso, permanencia y salida de la entidad.</p> <p><b>2.8</b> Asignar citas para Videotelemedicina y Polisomnografía, se programarán una vez el usuario haya realizado la entrega de la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Historia clínica (copia)</li> <li>Orden médica (copia)</li> <li>Autorización de la EPS (copia)</li> <li>Números telefónicos.</li> </ul> <p>Esta documentación e información deberá ser entregada en la oficina de Atención al Usuario o en su defecto enviado al correo electrónico suministrado por el funcionario.</p> <p>La documentación recepcionada será revisada por el personal de Atención al Usuario para luego ser entregada al auxiliar de enfermería del proceso ADI quien a su vez entregara la documentación al especialista (Neurólogo o Neuropediatría), quien verifica la historia clínica y aprueba la realización del examen en CEHANI ESE, para ello se tiene en cuenta los criterios de selección del paciente según la guía GU-ADI-005 y GU-ADI-007; posteriormente el auxiliar de enfermería informara telefónicamente al usuario sobre la fecha de la cita, preparación y documentos que deben presentar el día anterior a la toma del examen esto con el objetivo de educar adecuadamente al usuario garantizando la adherencia a dicha preparación para la toma de la ayuda diagnostica.</p> <p>Se aclara que los pacientes serán citados en el orden de fecha de radicación de los documentos, así mismo se informara al usuario cuando la ayuda diagnostica no sea posible realizarla en CEHANI ESE.</p> <p><b>Nota 1.</b> Para la programación de citas de electroencefalograma se debe tener en cuenta las citas programadas de Videotelemedicina</p> <p><b>Nota 2.</b> Para el caso de ayudas diagnosticas de los servicios de Videotelemedicina y Polisomnografía, el personal de Atención al Usuario recibe al usuario la documentación pertinente para ser entregada al personal de Ayudas Diagnosticas para revisión por especialista y proceder a la asignación de la cita.</p> | <p>Líder Proceso ADI<br/>Líder Proceso ACME</p> <p>Referente de Seguridad del Paciente</p> | <p>(Agenda de Cirugía)</p> <p>Lista de asistencia</p> |
|      |           | <p><b>2.9</b> Informar al usuario sobre la disponibilidad de horarios y profesionales para la atención, en el caso de los pacientes de primera vez se le presenta la opción de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                            |                                                       |

**PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO**
**PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS**

Código: PR-ATU-006

 Fecha de aplicación:  
 18 de mayo de 2023

Versión: 10

Páginas: 12 de 13

| PASO | ACTIVIDAD                            | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | RESPONSABLE                                                            | DOCUMENTOS RELACIONADOS                                                     |
|------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|      |                                      | <p>escoger el profesional o especialista tratante</p> <p><b>2.10</b> Asignar citas para exámenes audiológicos se tiene en cuenta que para potenciales evocados auditivos se programa 30 minutos de atención en la agenda, para exámenes de audiológica básica se programa 30 minutos de atención y para control de audífonos se programa 15 minutos de atención de acuerdo a la agenda disponible.</p> <p><b>Nota 1.</b> En el caso de los usuarios que requieren prótesis auditivas se asignara cita para realizar la toma de molde.</p> <p><b>2.11</b> Asignar cita para el servicio de psicología se verifica la cantidad de sesiones autorizadas. Para valoración inicial se agenda 1 hora, y para sesiones se agenda 30 minutos por cada sesión.</p> <p><b>2.12</b> Asignar cita para los servicios de terapia ocupacional, lenguaje, física e hidroterapia se programa media hora de atención para la cita de valoración y cita de control. Y los servicios de hidroterapia las citas de control o sesiones se programa 1 hora</p> <p><b>2.13</b> Asignar cita por Neuropsicología se programa atención de 1 hora y en caso de autorización para aplicación de prueba neuropsicológica se programa atención de 4 horas de acuerdo a la agenda disponible.</p> <p><b>2.14</b> Asignar cita para el servicio de medicina especializada referente a cita de control se solicita al usuario el reporte de la última consulta para verificar la fecha en que fue atendido y la fecha en la cual el médico tratante solicita control.</p> <p><b>2.15</b> Asignar citas para procedimientos bajo sedación no se asigna de manera inmediata debido a que deben ser concertadas con el profesional tratante y anestesiólogo.</p> <p><b>2.16</b> Diligenciar obligatoriamente todos los datos que corresponden al módulo de asignación de citas cuando es primera vez, en caso de que la cita sea de control se debe volver a verificar los datos del usuario y si es necesario actualizarlos.</p> |                                                                        |                                                                             |
| 3    | Confirmación telefónica de pacientes | <b>3.1</b> La confirmación se realiza un día anterior a la cita programada y se recuerda documentos que el usuario debe presentar y su preparación cuando el caso lo requiera.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Personal de atención al usuario<br><br>Personal de atención al usuario | FR-ATU-025<br>Confirmación y reconfirmación de usuarios a citas programadas |
| 4    | Seguimiento a usuarios insistentes   | <b>4.1</b> Se realiza seguimiento a usuarios insistentes de los diferentes servicios con el fin de realizar sensibilización y fortalecer la productividad en citas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Personal de Atención al Usuario                                        | FR-ATU-026<br>Seguimiento diario a usuarios inasistentes                    |
| 5    | Acompañamiento al usuario            | <b>5.1.</b> Gestionar las solicitudes realizadas por el usuario, familia y otras partes interesadas.<br>NOTA 1: Para las citas no programadas, se gestiona con los diferentes especialista o profesionales de salud la posibilidad de sobrecupo garantizando que le usuario sea tendido el mismo día de su solicitud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Personal de Atención al Usuario                                        | FR-ATU-012<br>FR-ATU-020                                                    |

|                                                                                                                                                  |                                                        |  |                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------|
|  <b>CEHANI</b><br>Empresa Social del Estado<br>NIT 891200638 - 1 | <b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>                     |  | Código: PR-ATU-006                         |
|                                                                                                                                                  | <b>PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS</b> |  | Fecha de aplicación:<br>18 de mayo de 2023 |
|                                                                                                                                                  |                                                        |  | Versión: 10                                |
|                                                                                                                                                  |                                                        |  | Páginas: 13 de 13                          |

| PASO | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | RESPONSABLE                       | DOCUMENTOS RELACIONADOS                                |
|------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 6    | Verificar | 7.1 Realizar seguimiento de auto control al personal que hace parte del procedimiento de asignación de citas, de manera aleatoria por cualquier medio utilizado para la asignación de citas.<br>7.2 Realizar informes de acuerdo con los requerimientos.<br>Mensualmente envía reporte de oportunidad en citas (Resolución 1552 de 2013) a las diferentes EPS para que se publique en la página Web de cada entidad, los tiempos de oportunidad para diferentes servicios, el informe de indicadores de desempeño se realiza de acuerdo a la frecuencia estipulada en la matriz de aseguramiento del proceso de Atención al Usuario | Líder Proceso Atención al Usuario | Informes<br><br>FR-ATU-028<br>FR-ATU-029<br>FR-ATU-030 |
| 7    | Actuar    | Elaborar e implementar acciones correctivas y de mejora de acuerdo al procedimiento mejoramiento continuo PR-SIG-005                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                   | Planes de mejoramiento                                 |
| 8    | Archivar  | Archivo de documentos de acuerdo con lo establecido por la normatividad vigente y Tablas de Retención Documental – TRD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                   | Documentos archivos                                    |

|           | Elaborado por:                                                    | Revisado por:                 | Aprobado por:                 |
|-----------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Firma     |                                                                   |                               |                               |
| Nombre    | RUTH NEIBER MARTINEZ                                              | ARLEY SEGUNDO REALPE CHAMORRO | ARLEY SEGUNDO REALPE CHAMORRO |
| Cargo/Rol | Profesional Universitario – Líder Proceso Atención al Usuario ATU | Gerente                       | Gerente                       |

|           |                                    |
|-----------|------------------------------------|
|           | <b>Visto Bueno</b>                 |
| Firma     |                                    |
| Nombre    | CRISTIAN JIMÉNEZ QUINTERO          |
| Cargo/Rol | Profesional de Apoyo - Proceso SIG |