



**MI IPS S.A.S.**  
TE QUEREMOS SANO TE  
MANTENEMOS SANO

## **MODELO DE ATENCIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**



## CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABLES.....	3
4. DEFINICIONES.....	3,4
5. GENERALIDADES.....	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	4,5,6,7,8,9,10



## **OBJETIVO**

Dar a conocer los requisitos básicos indispensables para la atención del usuario en los servicios de MI IPS SAS

## **ALCANCE**

Este procedimiento inicia desde que al paciente se le asigna la cita y finaliza cuando se le hace entrega de lo ordenado por el tratante.

## **RESPONSABLES**

Médicos generales, odontólogos, especialistas, nutricionista, psicólogo, enfermeras Jefe, terapeutas, trabajador social, auxiliar de enfermería, personal línea de frente, personal administrativo.

## **DEFINICIONES**

**Consulta externa:** Según la resolución 3100 de 2019, Son los servicios en los que se ofrece orientación, diagnóstico, tratamiento o paliación, con criterio médico y en el marco de su autonomía, la atención podrá tener carácter prioritario en los ambientes, áreas, o salas de procedimientos dependientes del servicio de consulta externa ofertado, en estos servicios no pueden permanecer pacientes que requieran observación o internación debido a que las áreas de observación son exclusivas de los servicios de urgencias.

En ocasiones se realizan tratamientos que son de tipo ambulatorio.

En este proceso se encuentra inmersa la prestación de consultas prioritarias o preferentes, pequeños procedimientos entre otros; según lo detallado en la resolución 3100 de 2019 y para lo cual MI IPS SAS, realizará gradualmente los ajustes a la atención según determine la prestación del servicio por los entes de control municipal y departamental.

**Usuario:** Toda aquella persona que requiera y obtenga la prestación de servicio de atención.

**Asignación de Cita:** Proceso que empieza cuando el paciente escribe a la línea de WhatsApp o se acerca a solicitar una cita en el área de línea de frente, donde se revisa la disponibilidad del servicio solicitado, se registra en el sistema los datos del paciente y asigna fecha y hora de la cita.

**Historia Clínica:** Instrumento que contiene información personal, familiar, social, y de salud integral del paciente, que sirve de insumo para detectar factores de riesgo para posteriores intervenciones.

**Atención por Primera vez:** Primera consulta programada que se le presta a un paciente.



**Servicios:** Recurso humano, locativo y materias de MI IPS SAS. destinados a satisfacer las necesidades de cuidado y atención de sus usuarios

**Atención Médica:** Es el conjunto de servicios que se proporcionan al usuario, con el fin de promover y restaurar la salud.

**Agenda:** Es la estructura organizativa de la actividad asistencial sobre la que se produce la cita de un paciente.

### GENERALIDADES

Este procedimiento aplica para toda consulta Médica, odontológica, especialista, nutrición, psicología, enfermería, todo tipo de terapias, trabajo social, procedimientos y demás servicios realizados en MI IPS SAS.

### DESCRIPCION DEL PROCESO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	INSUMOS
ASIGNACION DE CITA	Usuario escribe a las líneas asignadas para tal fin o se acerca a línea de frente con el fin de solicitar la asignación de la cita para el servicio ordenado. Previa identificación de los datos del usuario y su estado de afiliación, se procede a la asignación de la cita.	Encargado/a call center – funcionarios línea de frente	Software Equipo de computo Equipo celular con datos
VERIFICACION DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	El personal auxiliar de enfermería realiza revisión de consultorios todas las mañanas con el fin de verificar las condiciones óptimas para la prestación de los servicios.	Auxiliares de enfermería	Lista de chequeo Equipo de computo
Verificación de derechos y facturación del servicio	Previa revisión de los datos de identificación del paciente y estado de afiliación, se realiza la facturación del servicio requerido	Personal línea de frente	Software Equipo de computo Impresora Insumos de papelería Cajilla de seguridad para el recaudo del dinero



Llamado del paciente en la sala de espera.	Según la agenda programada y la facturación de la atención en el software, el profesional tratante hace llamado al paciente en la sala de espera con nombre completo.	Médico general Médico especialista Nutricionista Psicólogo Terapeuta ocupacional Fonoaudióloga Trabajo social	N/A
Inicio de la atención	Se realiza apertura de la historia clínica en el software, el profesional tratante realiza saludo respetuoso al paciente, confirma su identificación y pregunta el motivo de consulta	Médico general Médico especialista Nutricionista Psicólogo Terapeuta ocupacional Fonoaudióloga Trabajo social	Software Equipo de cómputo
Descripción del motivo de consulta y enfermedad actual.	En la historia clínica se digita el motivo de consulta según lo referido por el paciente o según el servicio facturado.	Médico general Médico especialista Nutricionista Psicólogo Terapeuta ocupacional Fonoaudióloga Trabajo social	Software Equipo de cómputo
Anamnesis	Se digita en la historia clínica la anamnesis del paciente según la información solicitada por el profesional y suministrada por el paciente.	Médico general Médico especialista Nutricionista Psicólogo Terapeuta ocupacional Fonoaudióloga Trabajo social	Software Equipo de cómputo



<p>Toma de signos vitales y medidas antropométricas.</p>	<p>Se realiza la toma de peso, talla, tensión arterial, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria, temperatura y se calcula el índice de masa corporal si aplica. Y se registra en la historia clínica.</p>	<p>Médico general          Médico especialista          Nutricionista</p>	<p>Software          Equipo de cómputo          Camilla          Escalerilla          Tabla de snellen          Equipo de Órganos y Sentidos          Tallímetro          Tensiómetro,          Pesa          Linterna          Martillo de reflejos          Cinta métrica          Fonendoscopio          Baja lenguas          Guantes          Insumos de papelería</p>
<p>Revisión por sistemas y Examen físico</p>	<p>Se realiza examen físico completo según motivo de consulta y profesional que atienda.</p>	<p>Médico general          Médico especialista          Nutricionista          Psicólogo          Terapeuta ocupacional          Fonoaudióloga          Trabajo social</p>	<p>Software          Equipo de cómputo          Camilla          Escalerilla          Tabla de snellen          Equipo de Órganos y Sentidos          Doppler          Tallímetro          Tensiómetro,          Linterna          Guantes          Martillo de reflejos          Cinta métrica          Fonendoscopio          Baja lenguas          Pesa          Insumos de papelería</p>



			Goniómetro
Definición de conducta a seguir	Según el diagnóstico, se define conducta y se dan recomendaciones al paciente, se registra en la historia clínica de forma detallada y completa, se informa al paciente sobre ordenes enviadas y se direcciona a línea de frente para su respectiva impresión.	Médico general Médico especialista Nutricionista Psicólogo Terapeuta ocupacional Fonoaudióloga Trabajo social	Software Equipo de cómputo
Entrega de órdenes de paraclínicos, fórmulas de medicamentos y remisiones	Los funcionarios de línea de frente en forma clara y precisa, hacen entrega de las ordenes que requieren ser autorizadas por las EPS contratante, de igual forma se orienta al paciente sobre los servicios que serán prestados por MI IPS.	Personal línea de frente	Software Equipo de cómputo Insumos de papelería
Orientación al usuario.	Se explica de forma detallada al paciente o acudiente cada una de las órdenes que se le entregan, dándole recomendaciones sobre toma de exámenes y su preparación, trámite de autorizaciones, se orienta especialmente en los diferentes servicios dentro de la instrucción y se hace retroalimentación para confirmar la información suministrada.	Personal línea de frente Auxiliar SIAU	Software Equipo de cómputo Insumos de papelería



Finalización de la consulta	Una vez retroalimentada la información se indica cuando es la próxima atención si se requiere o próximo control. Se despide amablemente al usuario.	Personal línea de frente Auxiliar SIAU	Software Equipo de cómputo Insumos de papelería
ASIGNACION DE CITA ELECTROCARDIOGRAMAS, PROCEDIMIENTOS MENORES,	Usuario escribe a las líneas asignadas para tal fin o se acerca a línea de frente con el fin de solicitar la asignación de la cita para el servicio ordenado. Previa identificación de los datos del usuario y su estado de afiliación, se procede a la asignación de la cita.	Encargado/a call center – funcionarios línea de frente	Software Equipo de computo Equipo celular con datos
VERIFICACION DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	El personal auxiliar de enfermería realiza revisión del consultorio todas las mañanas con el fin de verificar las condiciones óptimas para la prestación del servicio.	Auxiliares de enfermería	Lista de chequeo Equipo de computo
Verificación de derechos y facturación del servicio	Previa revisión de los datos de identificación del paciente y estado de afiliación, se realiza la facturación del servicio requerido	Personal línea de frente	Software Equipo de computo Impresora Insumos de papelería Cajilla de seguridad para el recaudo del dinero
Llamado del paciente en la sala de espera.	Según la agenda programada y la facturación de la atención en el software, el profesional hace llamado al paciente en la sala de espera con	Jefe de enfermería Auxiliar de enfermería	N/A





	nombre completo.		
Inicio de la atención	Se procede a realizar el procedimiento bajo todas las medidas de seguridad.	Jefe de enfermería Auxiliar de enfermería	Camilla Escalerilla Electrocardiógrafo Insumos médicos
Orientación al usuario.	Se explica de forma detallada al paciente o acudiente que reclame el resultado en línea de frente.	Personal línea de frente Auxiliar SIAU	Software Equipo de cómputo Insumos de papelería
Finalización de la atención	Una vez retroalimentada la información se despide amablemente al usuario.	Personal línea de frente Auxiliar SIAU	N/A
ASIGNACION DE CITA TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO,	Usuario escribe a las líneas asignadas para tal fin o se acerca a línea de frente con el fin de solicitar la asignación de la cita para el servicio ordenado. Previa identificación de los datos del usuario y su estado de afiliación, se procede a la asignación de la cita.	Encargado/a call center – funcionarios línea de frente	Software Equipo de computo Equipo celular con datos
VERIFICACION DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	El personal auxiliar de enfermería realiza revisión del consultorio todas las mañanas con el fin de verificar las condiciones óptimas para la prestación del servicio.	Auxiliares de enfermería	Lista de chequeo Equipo de computo
Verificación de derechos y facturación del servicio	Previa revisión de los datos de identificación del paciente y estado de afiliación, se realiza la facturación del servicio requerido	Personal línea de frente	Software Equipo de computo Impresora Insumos de papelería Cajilla de seguridad para el recaudo del dinero



Llamado del paciente en la sala de espera.	Según el orden de llegada se hace pasar al paciente al consultorio de toma de muestras.	Auxiliar de enfermería	N/A
Inicio de la atención	Se procede a realizar el procedimiento bajo todas las medidas de seguridad.	Auxiliar de enfermería	Puesto para la toma Sillas Insumos médicos Equipos biomedicos
Orientación al usuario.	Se explica de forma detallada al paciente o acudiente cuando puede reclamar su resultado.	Personal línea de frente Auxiliar SIAU	Software Equipo de cómputo Insumos de papelería
Finalización de la atención	Una vez retroalimentada la información se despide amablemente al usuario.	Personal línea de frente Auxiliar SIAU	N/A
ASIGNACION DE CITAS TERAPIA FISICA Y CARDIACA,	Usuario hace entrega de la remisión a línea de frente, después de revisar la agenda se programa.	Encargado/a funcionarios línea de frente	Software Equipo de computo Equipo celular con datos
VERIFICACION DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	El personal de consultorio auxiliar de enfermería y terapeuta, realiza la revisión con el fin de verificar las condiciones óptimas para la prestación del servicio.	Auxiliares de enfermería y terapeuta	Lista de chequeo Equipo de computo
Verificación de derechos y facturación del servicio	Previa revisión de los datos de identificación del paciente y estado de afiliación, se realiza la facturación del servicio	Personal línea de frente	Software Equipo de computo Impresora Insumos de papelería Cajilla de seguridad para el recaudo del dinero



	requerido		
Llamado del paciente en la sala de espera.	Según la agenda programada y la facturación de la atención en el software, el profesional hace llamado al paciente en la sala de espera con nombre completo.	Auxiliar de consultorio y/o terapeuta	N/A
Inicio de la atención	Se procede a realizar el procedimiento bajo todas las medidas de seguridad.	Terapeuta	Camilla Escalerilla Electroestimulador Termoterapia Ultrasonido Percusor y/o Masajeador eléctrico Monitor de EDAN Oxímetro tensiometro Insumos médicos Coadyuvante terapéuticos
Orientación al usuario.	Se hace entrega de formato de recordatorio de citas.	Terapeuta y/o auxiliar	Software Equipo de cómputo Insumos de papelería
Finalización de la atención	Una vez retroalimentada la información se despide amablemente al usuario.	Terapeuta y/o auxiliar	N/A
ASIGNACION DE CITAS ESPIROMETRIA	Usuario presenta remisión al personal de línea de frente e inmediatamente después de verificar derechos asigna la cita.	Encargado/a funcionarios línea de frente	Software Equipo de computo
VERIFICACION DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	El personal de consultorio auxiliar de enfermería y terapeuta, realiza la revisión con el fin de verificar las condiciones óptimas	Auxiliares de enfermería y terapeuta	Lista de chequeo Equipo de computo



	para la prestación del servicio.		
Verificación de derechos y facturación del servicio	Previa revisión de los datos de identificación del paciente y estado de afiliación, se realiza la facturación del servicio requerido	Personal línea de frente	Software Equipo de computo Impresora Insumos de papelería Cajilla de seguridad para el recaudo del dinero
Llamado del paciente en la sala de espera.	Según la agenda programada y la facturación de la atención en el software, el profesional hace llamado al paciente en la sala de espera con nombre completo.	Auxiliar de consultorio y/o terapeuta	N/A
Inicio de la atención	Se procede a realizar el procedimiento bajo todas las medidas de seguridad.	Terapeuta	Espirometro Boquillas Broncodilatador Equipo de computo Software
Orientación al usuario.	Se hace entrega de resultado con recomendaciones a seguir.	Terapeuta	Software Equipo de cómputo Insumos de papelería
Finalización de la atención	Una vez retroalimentada la información se despide amablemente al usuario.	Terapeuta y/o auxiliar	N/A