

PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS RED PRESTADORA DE SERVICIOS



Maicao, La Guajira

Código:	PD-610-05	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS RED PRESTADORA DE SERVICIOS	
Versión:	3.0 2.0-01-25		
Página:	2 de 13		

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. MARCO LEGAL.....	5
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	6
6. ENTRADAS	8
7. MATERIALES NECESARIOS	8
8. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS.....	9
9. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	9
10. RESPONSABLES POR LA SOCIALIZACIÓN DE ESTOS PROCESOS.....	9
11. RESPONSABLES POR LA EJECUCIÓN	9
12. INDICADORES	9
13. FLUJOGRAMA.....	11
14. CONTROL DE CAMBIOS.....	13

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Servicios en Salud	Director de Servicios en Salud / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-610-05	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS RED PRESTADORA DE SERVICIOS	
Versión:	3.0 2.0-01-25		
Página:	3 de 13		

1. OBJETIVO GENERAL

Garantizar la asignación de citas a los afiliados cumpliendo con los atributos de calidad y los servicios de salud según las normas establecidas y lograr la satisfacción del usuario.

2. ALCANCE

Desde la solicitud de usuario para la consecución de la cita hasta el seguimiento de la prestación efectiva de la cita asignada.

3. DEFINICIONES

- **Accesibilidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario y/o afiliado de utilizar los servicios de salud que le garantiza la EPSI según lo establecido en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, la cual se evalúa mediante la verificación de la facilidad que el usuario tiene para acceder a los servicios contratados con las IPS pertenecientes a la red de servicios y con la medición de los tiempos de espera para la atención presencial y telefónica.
- **Atención de salud:** Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.
- **Calidad de atención de la salud:** La provisión de servicios de salud, acorde con el modelo de atención de la EPSI con accesibilidad, oportunidad y equidad, con un nivel profesional óptimo con capacidad de oferta según los recursos disponibles que permita adhesión y satisfacción de los usuarios.
- **Cita:** Valoración y orientación brindada por un médico en ejercicio de su profesión a los problemas relacionados con la salud.
- **Continuidad:** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico y se evalúa mediante la verificación de la prestación por parte de la IPS de los

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Servicios en Salud	Director de Servicios en Salud / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-610-05	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS RED PRESTADORA DE SERVICIOS	
Versión:	3.0 2.0-01-25		
Página:	4 de 13		

diferentes servicios según el nivel de complejidad contratado para la población asignada a través de procesos generales de atención, información y referencia y contrarreferencia que le permitan garantizar el acceso, la oportunidad y la pertinencia.

- **Empresas administradoras de planes de beneficios - EAPB:** Se consideran como tales, las Entidades Promotoras de Salud del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado (Administradoras del Régimen Subsidiado), Entidades Adaptadas y Empresas de Medicina Prepagada.
- **Oportunidad:** Es la obtención de los servicios que se requieren, sin que se presenten demoras que pongan en riesgo la salud o vida de los afiliados. Esta característica se relaciona con la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios y se evalúa mediante la medición del tiempo transcurrido entre la solicitud de los servicios y la prestación de los mismos.
- **Pertinencia:** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, de acuerdo con la evidencia científica, y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales y se evalúa mediante la verificación del funcionamiento del comité de historias clínicas, el comité de autorizaciones, de farmacia y terapéutica, la verificación de los indicadores de uso por servicio para la población asignada, y auditoría médica concurrente.
- **Prestadores de servicios de salud:** Se consideran como tales, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, los Profesionales Independientes de Salud y los Servicios de Transporte Especial de Pacientes.
- **Protocolo:** Conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano u sistemático.
- **Seguridad:** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias y se evalúa verificando: Que cada uno de los servicios contratados posea algunos elementos de estructura considerados esenciales entre los

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Servicios en Salud	Director de Servicios en Salud / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-610-05	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS RED PRESTADORA DE SERVICIOS	
Versión:	3.0 2.0-01-25		
Página:	5 de 13		

establecidos como condiciones para la habilitación por el Ministerio Nacional de Salud, procesos prioritarios para la atención, la constitución y operación de los comités administrativos y científicos y mediante el seguimiento a indicadores de salud fundamentales.

4. MARCO LEGAL

NORMA	DESCRIPCIÓN
Carta política de 1991	Parte considerar la salud como un derecho irrenunciable del individuo. Artículo 48: La seguridad social es un servicio de carácter obligatorio. Artículo 49: Los servicios de Salud se organizan en forma descentralizada y con participación de la comunidad.
Ley 100 de 1993	Por el cual se crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Resolución 5261 de 1994	Por lo cual se establece el Manual de Procedimientos e Intervenciones del Plan Obligatorio de Salud.
Ley 1122 de 2007	Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
Decreto 4747 del 2007	Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones.
Resolución 3047 del 2008	Por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el Decreto 4747 de 2007.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Servicios en Salud	Director de Servicios en Salud / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-610-05	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS RED PRESTADORA DE SERVICIOS	
Versión:	3.0 2.0-01-25		
Página:	6 de 13		

Ley 1438 de 2011	Por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones.
Decreto-ley 19 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. “Las Entidades Promotoras de Salud (EPS), deberán garantizar la asignación de citas de medicina general u odontología general, sin necesidad de hacer la solicitud de forma presencial y sin exigir requisitos no previstos en la ley”.
Resolución 1552 del 2013	Por medio de la cual se reglamentan parcialmente los artículos 123 y 124 del Decreto - Ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones.
Resolución 5521 del 2013	Por la cual se define, aclara y actualiza integralmente el Plan Obligatorio de Salud (POS).
Decreto 1953 del 2014	Por el cual se crea un régimen especial con el fin de poner en funcionamiento los Territorios Indígenas respecto de la administración de los sistemas propios de los pueblos indígenas hasta que el Congreso expida la ley de qué trata el artículo 329 de la Constitución Política.
Decreto 780 de 2016	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
Resolución 2366 de 2023	por la cual se actualizan integralmente los servicios y tecnologías de salud financiados con recursos de la Unidad de Pago por Capitación (UPC).

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N.º	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Solicitud de gestión de citas por: ✓ Llamadas telefónicas. ✓ Correo electrónico.	Afiliado EPSI	Llamada telefónica / Correo electrónico

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Servicios en Salud	Director de Servicios en Salud / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-610-05	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS RED PRESTADORA DE SERVICIOS	
Versión:	3.0 2.0-01-25		
Página:	7 de 13		

	WhatsApp.		
2.	Identificación semanal de autorizaciones generadas en el Sistema de Información SGA, para iniciar trámite de gestión de cita, según prestador autorizado.	Técnico de Servicios en Salud	Sistema de Información SGA – Descarga de documento en Excel
3.	Recibir y/o Saludar al usuario utilizando el protocolo de comunicación externa.	Facilitador de Atención al Usuario / Técnico de Servicios en Salud	Llamadas telefónicas
3.1	En caso de que el usuario se acerque a la oficina principal, se debe direccionar al usuario al correo electrónico del colaborador encargado de la asignación de citas o quien haga sus veces.	Facilitador de Atención al Usuario	Correo electrónico
3.2	Identificar qué tipo de cita requiere el usuario.	Técnico de Servicios en Salud/ Guía Bilingüe	Sistema de Información SGA
4.	Si el usuario amerita consulta prioritaria, orientar sobre el servicio y garantizar su valoración.	Técnico de Servicios en Salud/ Guía Bilingüe	Protocolo de Asignación de citas
5.	Solicitar documentación del usuario (Historia clínica, cedula de ciudadanía, orden médica, resultados de laboratorios, prequirúrgicos).	Técnico de Servicios en Salud/ Guía Bilingüe	Historia clínica, cedula de ciudadanía, orden médica, resultados de laboratorios, prequirúrgicos
6.	- Enviar documentación del usuario a la IPS autorizada.	Técnico de Servicios en Salud/ Guía Bilingüe	Sistema de Información SGA/ Correo electrónico

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Servicios en Salud	Director de Servicios en Salud / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-610-05	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS RED PRESTADORA DE SERVICIOS	
Versión:	3.0 2.0-01-25		
Página:	8 de 13		

7.	Realizar la gestión con la IPS para la asignación de la cita.	Técnico de Servicios en Salud/ Guía Bilingüe	Correo electrónico y/o llamada Telefónica
8.	Registrar en el Sistema de Información SGA la fecha de la cita gestionada.	Técnico de Centro de Atención	Sistema de Información SGA
9.	Informar al usuario fecha de la cita asignada.	Técnico de Servicios en Salud/ Guía Bilingüe	Llamada telefónica, correo electrónico y/o mensaje de texto, WhatsApp, recordatorio físico
10.	Si se informa por mensaje de texto armarla estructura para envío por el operador contratado.	Técnico de Servicios en Salud	Estructura para envío de mensaje de texto de manera automática
11.	Realizar seguimiento diariamente a las citas antes y después de la fecha de la cita.	Técnico de Servicios en Salud	Registro en el módulo de citas de seguimiento
12.	Realiza informe de citas gestionadas mensuales.	Técnico de Servicios en Salud	Informe

6. ENTRADAS

- ✓ Historia clínica y orden médica.
- ✓ Autorización de servicios.
- ✓ Documentación de identificación.
- ✓ Resultados de laboratorios y/o prequirúrgicos.

7. MATERIALES NECESARIOS

- ✓ Oficinas administrativas al interior de la entidad.
- ✓ Muebles de oficina.
- ✓ Herramientas de oficina (grapadora, saca grapas, perforadora, entre otros).
- ✓ Teléfono o celular.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Servicios en Salud	Director de Servicios en Salud / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-610-05	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS RED PRESTADORA DE SERVICIOS	
Versión:	3.0 2.0-01-25		
Página:	9 de 13		

- ✓ Archivadores.
- ✓ Computadores.
- ✓ Aplicaciones de apoyo.
- ✓ Internet.
- ✓ Conexiones periféricas.
- ✓ Impresora.
- ✓ Papelería (hojas, notas adhesivas, bloc de notas, agenda, entre otros).

8. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS

- ✓ Asignación de citas.
- ✓ Informe de citas gestionadas mensualmente.

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS

- ✓ Protocolo de Comunicación Externa.
- ✓ Manual de Información y Atención al Usuario – SIAU.

10. RESPONSABLES POR LA SOCIALIZACIÓN DE ESTOS PROCESOS

- ✓ Jefe Gestión de Servicios en Salud.
- ✓ Técnico de Centro de Atención.

11. RESPONSABLES POR LA EJECUCIÓN

- ✓ Asistente Centro de Atención.
- ✓ Facilitador de Atención al Usuario.
- ✓ Guía Bilingüe.
- ✓ Técnico de Sistemas.

12. INDICADORES

Los indicadores para la asignación de cuentas son los dispuesto en la Resolución 1552 de 2013, **Artículo 3°. Medición de la oportunidad de citas:** Con base en el registro de que

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Servicios en Salud	Director de Servicios en Salud / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-610-05	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS RED PRESTADORA DE SERVICIOS	
Versión:	3.0 2.0-01-25		
Página:	10 de 13		

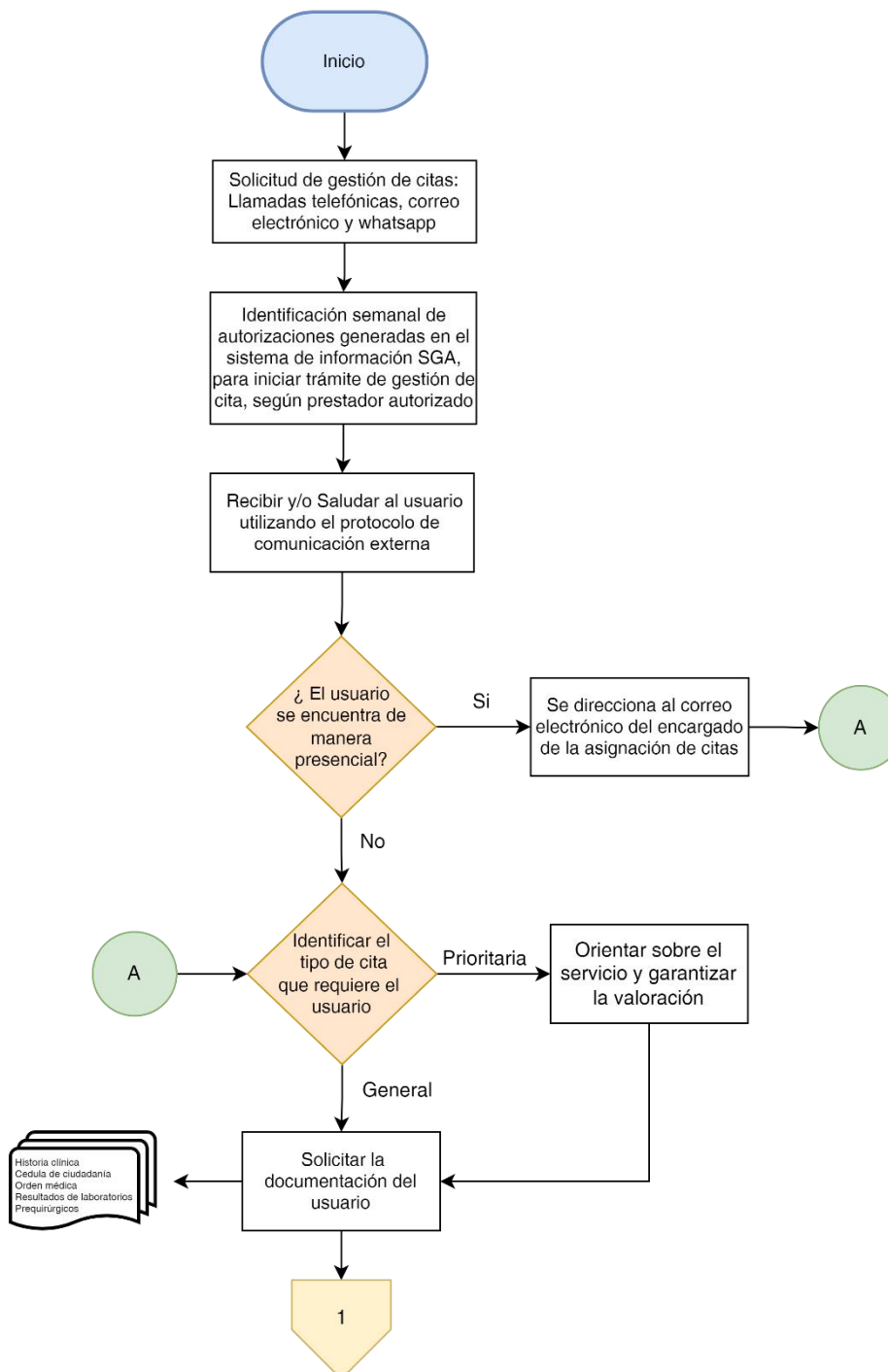
trata el artículo 2° de la presente resolución, las Entidades Promotoras de Salud (EPS), de ambos regímenes, mensualmente deberán cuantificar la siguiente información para las citas de odontología, medicina general y medicina especializada, asignadas en el mes anterior a la cuantificación, discriminada por tipo, especialidad y departamento o distrito del domicilio del solicitante, así:

- ✓ El número total de citas asignadas.
- ✓ Sumatoria de la diferencia de días entre la fecha para la cual se asignó la cita y la fecha en la cual el usuario solicitó la cita.
- ✓ Sumatoria de la diferencia de días entre la fecha para la cual se asignó la cita y la fecha para la cual el usuario solicitó le fuera asignada.
- ✓ Tiempo promedio de espera, según fecha en que se solicita la cita, sumatoria de la diferencia de días entre la fecha en que se asignó la cita y la fecha en la cual el usuario la solicitó (3.2) / Número de citas asignadas (3.1).
- ✓ Tiempo promedio de espera, según fecha para la cual se solicita la cita, sumatoria de la diferencia de días entre la fecha para la cual se asignó la cita y la fecha para la cual el usuario solicitó le fuera asignada (3.3) / Número de citas asignadas (3.1).
- ✓ Teniendo en cuenta los datos utilizados para el tiempo promedio de espera, se deberá cuantificar el número mínimo y máximo de días de espera para las citas asignadas durante el mes anterior a la cuantificación, discriminado por tipo de especialidad.
- ✓ Número de horas-especialista, contratadas o disponibles para cada especialidad en el mes anterior a la cuantificación.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Servicios en Salud	Director de Servicios en Salud / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

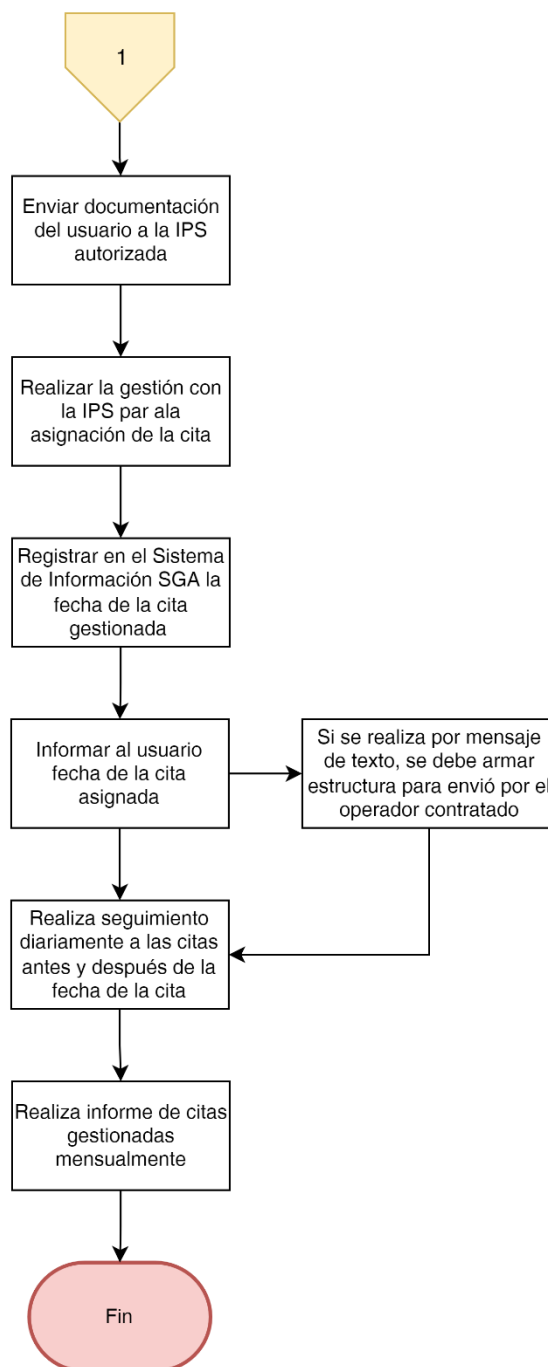
Código:	PD-610-05	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS RED PRESTADORA DE SERVICIOS	
Versión:	3.0 2.0-01-25		
Página:	11 de 13		

13. FLUJOGRAMA



Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Servicios en Salud	Director de Servicios en Salud / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-610-05	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS RED PRESTADORA DE SERVICIOS	
Versión:	3.0 2.0-01-25		
Página:	12 de 13		



Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Servicios en Salud	Director de Servicios en Salud / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	PD-610-05	PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS RED PRESTADORA DE SERVICIOS	
Versión:	3.0 2.0-01-25		
Página:	13 de 13		

14. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	PAGINAS	FECHA INICIAL	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIOS
1.0	Doce (12)	16/04/2014	N/A	Creación.
1.1	Trece (13)	16/04/2014	07/05/2014	Modificación.
2.0	Once (11)	07/05/2014	28/06/2019	Modificación del logo marco legal, entradas, responsables, productos esperados e inclusión del protocolo de atención telefónica.
2.1	Doce (12)	28/06/2019	26/04/2022	Actualización de marco normativo y responsable de ejecución de actividades.
2.2	Trece (13)	26/04/2022	22/02/2024	Actualización de marco legal, descripción de actividades y flujograma y modificación en el orden documento.
2.3	Trece (13)	26/04/2022	05/08/2024	Actualización en la denominación de cargos.
3.0	Trece (13)	05/08/2024	20/01/2025	Se actualiza en el documento logo de la Supersalud según lo dispuesto por la Circular Externa 2024151000000013-5 de 2024.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Técnico de Servicios en Salud	Director de Servicios en Salud / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo