

70-44.22

## Protocolo de asignación de citas

### 1. Objetivo

Establecer procedimientos con el fin de que el personal y los pacientes que lleguen a la recepción (asignación de cita) de la ESE conozcan acerca de los pasos, procesos, medios y tiempos a seguir para la asignación de citas, con el fin de brindarle al paciente una información oportuna, clara y precisa de cómo llegar a realizar los procesos.

### 2. Alcance

El personal encargado de la asignación de citas.

### 3. Responsable

Líder del SIAU

### 4. Proceso de asignación de citas

Secuencia	Actividad	Responsable
1	Saludar amablemente al usuario	Líder de SIAU
2	Preguntarle al usuario que servicio solicita	Líder de SIAU
3	Se solicita al paciente el documento de identificación cedula de ciudadanía para mayores de 18 años, tarjeta de identidad para mayores de 7 años y registro civil para niños menores de 7 años, verificando que se encuentre activo en la base de datos única de afiliados del FOSYGA.	Líder de SIAU
4	Verificar en base de datos el estado de afiliación.	Líder de SIAU
5	En caso de ser primera vez, crear al usuario en el sistema, ingresando todos los campos requeridos (fecha de nacimiento, dirección, teléfono, entre otros). Si ya está creado, se debe actualizar los datos.	Líder de SIAU
6	Ingresar en el módulo de citas con los datos requeridos para la asignación de ésta (número de documento del usuario).	Líder de SIAU
7	Preguntar al usuario la fecha deseada y si desea un profesional en específico	Líder de SIAU

**70-44.22**

<b>7</b>	Asignar cita al usuario en el sistema, teniendo en cuenta las prioridades detectadas y las facilidades del usuario respecto a la fecha y hora.	Líder de SIAU
<b>8</b>	Suministrar información clara acerca de la fecha y hora de la cita, profesional que le atenderá y la preparación de acuerdo al procedimiento, asegurándose que el usuario haya comprendido información.	Líder de SIAU
<b>9</b>	Informar al usuario sobre todos los aspectos administrativos requeridos (documentos de identidad, copagos) y lo orienta como debe facturar el procedimiento el día de la cita.	Líder de SIAU
<b>10</b>	La cita será asignada con una oportunidad de 1 día a 3 días a partir de la solicitud de la misma de acuerdo a lo establecido por la resolución 1552 del 2015.	Líder de SIAU
<b>11</b>	Recordarle al usuario que debe presentarse 20 minutos antes de la cita, presentar el documento de identidad, e informarle el pago de la cuota moderadora o copago.	Líder de SIAU

**5. Horarios de atención de la E.S.E.**

De lunes a viernes de 7:00 A.M a 12:00 P.M y 1:00 P.M A 4:00 P.M

Sábados de 8: 00 A.M a 12:00 P.M

**6. Horarios para la asignación de citas.**

De lunes a viernes de 8: 00 A.M a 12:00 P.M se realiza la asignación de citas de manera presencial en el cubículo del SIAU que se encuentra en la entrada de la E.S.E

De lunes a viernes de 1:00 P.M A 4:00 P.M se realiza la asignación de citas telefónicamente a la línea **312 286 7934** que a sido dispuesta por la E.S.E para este fin.



70-44.22

Imagen informativa publicada en nuestras redes sociales (Facebook e Instagram)

## ¡ATENCIÓN USUARIOS!

Pensando en tu comodidad cumbreño, ahora puedes agendar tus citas presencialmente en nuestra institución. Contamos con **Todo un Equipo Construyendo Bienestar.**

Horarios y días de atención presencial	Horarios y días de atención telefónica
Días: Lunes a viernes Horarios: 8:00 am - 12:00 Sábado: 8:00 am a 12:00 pm	Días: Lunes a viernes Horarios: 1:00 pm - 4:00 pm Celular: 3122867934

ALCALDIA DE LA CUMBRE Valle del Cauca

E.S.E HOSPITAL SANTA MARGARITA La Cumbre - Valle

PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS (PIC) La Cumbre, Valle del Cauca



70-44.22

**7. Control de cambios**

LABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Líder de SIAU	Líder de Calidad	Gerente

REGISTRO DE CAMBIOS Y REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	PÁGINAS	SOLICITANTE	OBSERVACIONES
4	20 de diciembre de 2024	4	Líder de Calidad	Creación del documento por Cielo Erazo – Líder de SIAU Revisado por, Duvan Felipe Ochoa Toro – Líder de Calidad, Aprobado por Aicardo Solís - Gerente