

1. OBJETIVO

Brindar una atención con calidad y oportunidad al usuario que asiste a la Atención Ambulatoria en la ESE.

2. RESPONSABLE

RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD
Subgerente Científico	Coordinar y realizar seguimiento al proceso de atención ambulatoria, garantizando la prestación de los servicios con calidad y oportunidad y el cumplimiento de los lineamientos institucionales.
Médico	Realizar la atención y valoración médica del usuario, establecer diagnóstico y plan de manejo, solicitar ayudas diagnósticas e interconsultas cuando corresponda y realizar los registros en la historia clínica.
Odontólogo	Realizar la valoración y atención odontológica, establecer el plan de manejo requerido, ejecutar los procedimientos correspondientes y efectuar los registros en la historia clínica y formatos institucionales.
Optómetra	Realizar la valoración optométrica del usuario, establecer las conductas correspondientes, efectuar los procedimientos propios de su competencia y registrar la atención realizada.
Enfermera Profesional	Brindar atención de enfermería, ejecutar actividades de promoción y prevención, realizar seguimiento y control al usuario, aplicar los procedimientos institucionales y garantizar los registros correspondientes.
Auxiliar de Enfermería	Apoyar la atención integral del usuario, ejecutar las actividades de enfermería asignadas de acuerdo con sus competencias, apoyar procedimientos, cumplir las medidas de bioseguridad y realizar los registros correspondientes.
Higienista Oral	Ejecutar las actividades de higiene oral y promoción de la salud bucal de acuerdo con los procedimientos institucionales y registrar las actividades realizadas.
Auxiliar Administrativo	Realizar las actividades administrativas relacionadas con la admisión y atención del usuario, manejo de formatos, registros y demás actividades administrativas propias del servicio.

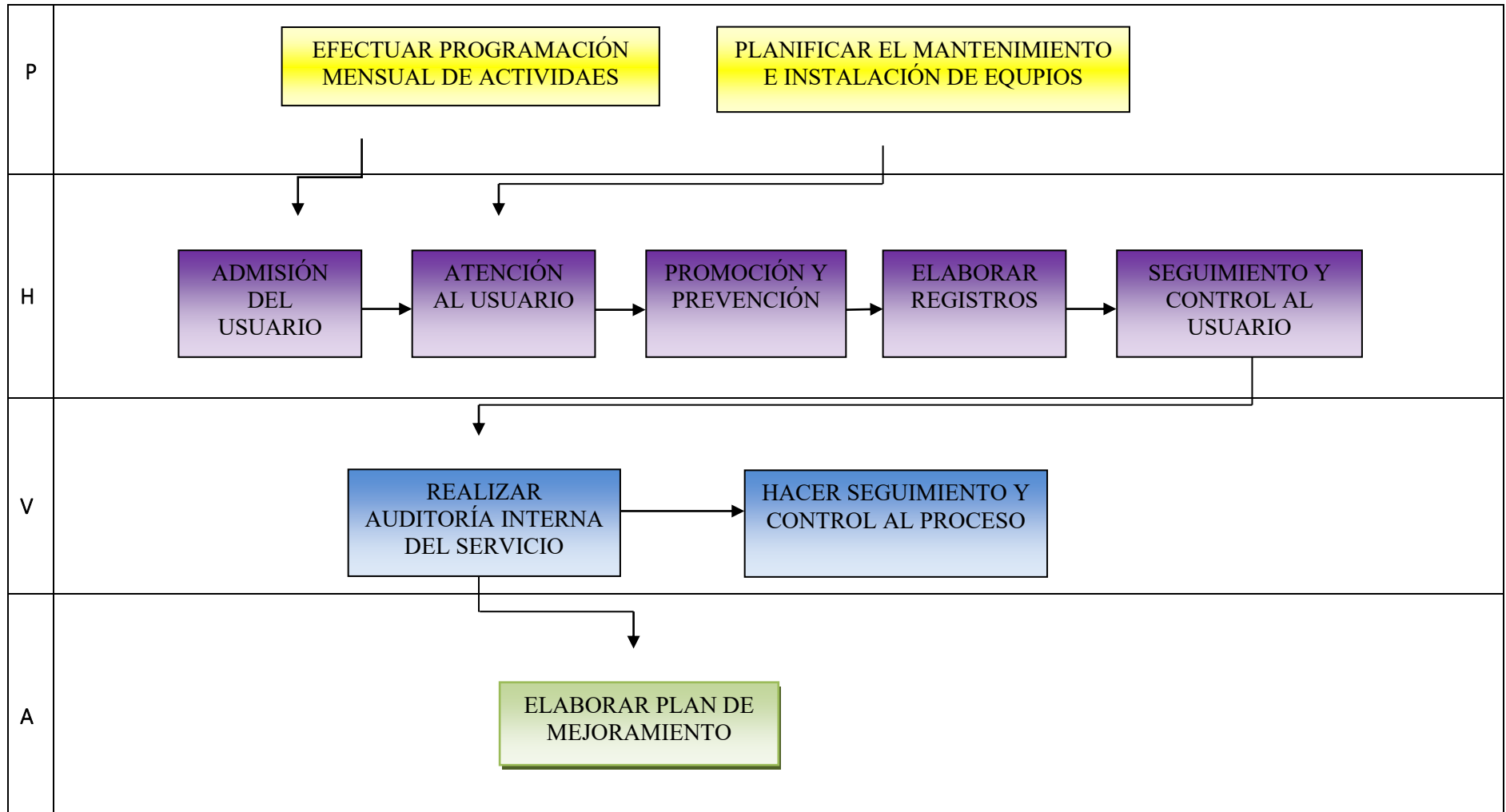
3. PROVEEDORES E INSUMOS

PROVEEDORES	INSUMOS
Planeación Estratégica Gestión de Calidad Mercadeo y Comunicaciones Gestión del Talento Humano Gestión Financiera Atención de Urgencias Atención en Hospitalización Atención Odontológica Apoyo Diagnostico Promoción y Prevención Contratación con ERP Auditoria médica Compras Gestión documental Apoyo Administrativo	Usuario Plan Operativo Anual Manuales, Protocolos y Guías Historia Clínica Contratos Procedimientos Bases de datos Formatos

4. PRODUCTOS Y CLIENTES:

PRODUCTOS	CLIENTES
Usuario Atendido Registros Planes de Mejoramiento Exámenes de Laboratorio Revisados Auditorias Historias clínicas Facturas Órdenes de imágenes Dx y de interconsulta. Formulas	Ayudas Diagnósticas y Terapéuticas Hospitalización Urgencias Gestión Financiera Auditoria medica Gestión de la calidad Control de Gestión Gestión de la información Gestión de bienes y servicios Gestión Administrativa

5. DIAGRAMA DE BLOQUES:



6. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

- Auditoría interna del servicio
- PAMEC
- SIAU
- Comité seguridad del paciente
- Comité de historias clínicas

7. RECURSOS

7.1. humanos

- Subgerente de Atención al usuario
- Médico
- Odontólogo
- Optómetra
- Enfermera Profesional
- Auxiliar de Enfermería
- Higienista Oral
- Auxiliar Administrativo

7.2. Logísticos

- Infraestructura
- Mobiliario
- Equipos de Oficina

7.3. medios tecnológicos

- Equipos médicos
- Sistemas y comunicaciones

7.4. ambiente de trabajo

- Asepsia
- Aislamiento
- Iluminación

8. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Gerenciales
- Resolución 412

- Protocolos y guías de Atención
- Procedimiento Atención al usuario en el servicio de Consulta Externa
 - Procedimientos Odontológicos
- Procedimientos de Enfermería
- Procedimientos de Atención Domiciliario
- Historia Clínica

9. REGISTROS GENERADOS

- Registro en formatos de Consulta Externa
- Registro en formatos Odontológicos
- Registro en formatos de Enfermería
- Registro en formatos de Oxígeno Domiciliario
- Historia clínica
- Consentimiento informado

10. RIESGOS

Ver Mapa de Riesgos.

11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Cambio	Descripción del cambio	Elaborado / Revisado	Aprobación
01	Mayo 2018	Creación del documento	Lider de proceso /calidad	Gerencia
02	Noviembre 2024	Se actualiza todo el documento	Lider de proceso /calidad	Gerencia
03	Octubre 2026	Formato, responsables y codificación	Lider de proceso /calidad	Gerencia