

MACROPROCESO: APOYO		ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA					
PROCESO: RECURSOS FINANCIEROS		Formato: PROCEDIMIENTO ASIGNACION CITAS				CODIGO: A-FNFA-PC 003	
SUBPROCESO: FACTURACION						VERSION: 01	
						FECHA: 19/07/2022	
N°	QUÉ	QUIÉN	DÓNDE	CUÁNDO	CÓMO	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	PUNTO DE CONTROL
INICIO							
1	Aperturas de agendas en Dinámica Gerencial de acuerdo al cronograma establecido de manera mensual	Auxiliar Administrativo	Sede San Marcos	Ultimos 5 dias del mes	Creación de la respectiva actividad del profesional en Dinámica Gerencial de acuerdo a los horarios establecidos por la Subgerencia de Servicios	Capacidad instalada de personal insuficiente	Programación mensual
2	Usuario solicita cita en las sedes de la ESE municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza	Usuario	San Marcos- San Mateo- Compartir-Olivos y Ciudadela Sucre	Siempre	Demanda servicios de Consulta Externa en las diferentes sedes y call center en el horario de 7 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes	Horarios de atención restringidos	Ronas de servicios SIAU
3	Realiza llamado por digiturno y solicita al usuario la ficha, y el documento de identificación según aplique (C.C., T.I., RC, CARNET), orden médica si lo requiere para la asignación de la cita.	Auxiliar de Facturación	San Marcos- San Mateo- Compartir-Olivos y Ciudadela Sucre	Siempre	Se informa al usuario el día y la hora de acuerdo a la disponibilidad que se evidencie en Dinámica Gerencial	No disponibilidad de agenda	Monitoreo oportunidad de citas
4	Verifica la seguridad social del paciente, con el fin de determinar la entidad responsable de pago ya sea Soat, EPS Contributivo, EPSS Subsidiado, si es usuario capitulado o evento.	Auxiliar de Facturación	San Marcos- San Mateo- Compartir-Olivos y Ciudadela Sucre	Siempre	En las bases de datos enviadas mes a mes por las entidades responsables de pago para la población contratada bajo la modalidad de capita, paginas web de los EPS y ADRES, si el usuario no registra en base de datos se le informa que debe dirigirse a la EPS con el fin de que ellos informen el estado de afiliación y su IPS primaria	No registro en base de datos EAPB	Base de usuarios EAPB mensual
5	Después de definir la línea de pago se procede a asignar la cita, digitando el Número de documento que es el número de Historia Clínica en Dinámica Gerencial.	Auxiliar de Facturación	San Marcos- San Mateo- Compartir-Olivos y Ciudadela Sucre	Siempre	Ingresa al modulo de citas en dinámica gerencial, si el usuario esta creado verifica línea de pago de acuerdo a los servicios contratados y actualiza datos, si no esta creado digita el número de documento y diligencia todos los campos que son requeridos en dinámica gerencial	Demora en tiempos de respuesta Dinámica	Seguimiento por parte de sistemas
6	Se le informa al usuario la hora y fecha de disponibilidad de la cita	Auxiliar de Facturación	San Marcos- San Mateo- Compartir-Olivos y Ciudadela Sucre	Siempre	si el usuario esta de acuerdo se asigna la cita en dinámica gerencial	Información errónea de datos de cita	Verificación correcta y validación con el usuario
7	se entrega el Boucher, informando si debe generar o no algún pago por concepto de copago o cuota de recuperación y se dan las recomendaciones a seguir.	Auxiliar de Facturación	San Marcos- San Mateo- Compartir-Olivos y Ciudadela Sucre	Siempre	Se le realiza la entrega del Boucher al usuario y se le informa la importancia de asistir a la cita médica el día y la hora asignada con el fin de que esta se cumpla ya que de lo contrario para la siguiente cita debe de asistir a una charla pedagógica con el fin de disminuir las inasistencias. Se indica llegar 30 minutos antes de la hora programada con el fin de realizar el proceso de facturación.	Inasistencia	Confirmación de asistencia acta programada
FIN							

