


---

# Procedimiento Asignación y Cancelación de Turnos Web a pacientes Ambulatorios

Nº 24/06

Nº de Versión / Modificación: 01/00

Fecha de Vigencia: 27/06/06

	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

## **INDICE GENERAL**

---

### **INTRODUCCIÓN**


Objetivo	Pág.2
Alcance	Pág.2
Sectores Involucrados	Pág.2

### **DESARROLLO**

1. Reserva de Turno para Consulta (Personal o Telefónica)	Pág.2
2. Reserva de Sobretorno (Programado o con Nota) para Consulta (Personal o Telefónica)	Pág.8
3. Reserva de Turno para Práctica / Estudio (Personal o Telefónica)	Pág.9
4. Reserva de Sobretorno (Programado o con Nota) para Práctica / Estudio (Personal o Telefónica)	Pág.14
5. Reserva de Turno para Práctica / Estudio que requiera medicación (Reserva Presencial)	Pág.15
6. Cancelación de Turno por parte del paciente (Personal o Telefónica)	Pág.20
Indicadores de Gestión	Pág.22
Anexo Cuadro Estado de Entidades	Pág.24
Anexo Formularios	Pág.25
Anexo Flujogramas	Pág.28

---

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 1 de 39

 <b>HOSPITAL ITALIANO</b> de BUENOS AIRES	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

## INTRODUCCIÓN

### Objetivo

Instrumentar la operatoria relacionada a la asignación y cancelación de turnos reservados para el paciente en el Sistema de Turnos Web.

### Alcance

El presente procedimiento alcanza:

- desde la Reserva de Turnos o Sobretornos para Consultas, Prácticas o Estudios, que se efectúe en el Sistema de Administración de Turnos Web, para contactos personales o telefónicos.
- Las cancelaciones de reservas de turno en forma presencial o telefónica.

### Sectores Involucrados

Todos los Servicios / Sectores, ya sea en el Hospital Italiano Central, San Justo, Centros Médicos y Consultorios Particulares que asignen Turnos Web y la Central de Turnos Telefónicos .

### Horario de Atención de los puntos de Contacto

- CIOS / Contacto Personal:** Lunes a Viernes de 8 a 19:45 hs. – Sábados de 8 a 12:45 hs.
- Central de Turnos / Contacto Telefónico:** Lunes a Viernes de 8 a 20:00 hs. – Sábados de 8 a 13:00 hs.
- Servicios:** De acuerdo al horario establecido por cada uno.

## DESARROLLO


### 1. Reserva de Turno para Consulta (Personal o Telefónica)

- SECTOR / SERVICIO / CIOS / CENTRAL DE TURNOS TELEFÓNICOS**

#### Paciente

1.a. Se presenta en el Servicio / Sector / CIOS correspondiente o se comunica en forma telefónica con la Central de Turnos para solicitar la reserva de turno.

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 2 de 39

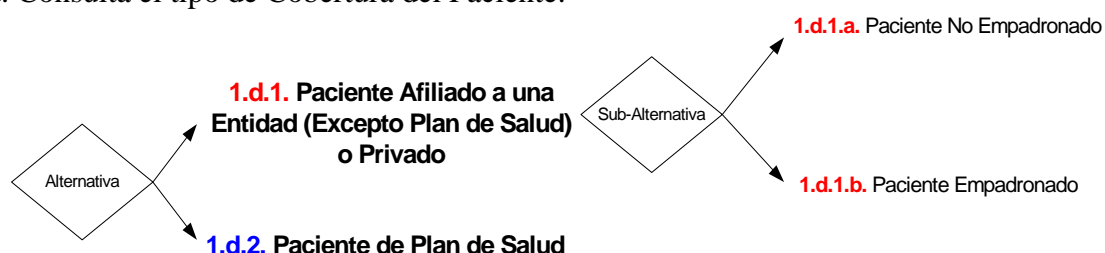
	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

### Administrativa/o

1.b. Ingresar usuario y contraseña y se loguea al Sistema de Administración de Turnos WEB.

1.c. Ingresar a la Solapa *Turnos* y dentro de esta a la opción *Reserva - Reserva para Consulta*.

1.d. Consulta el tipo de Cobertura del Paciente.



### Alternativa:

**1.d.1 En caso que el Paciente esté afiliado a una Entidad (excepto Plan de Salud) o que sea Privado,** verifica en el Sistema que esté empadronado:

### Sub-Alternativa:

**1.d.1.a. En caso que no esté empadronado,** crea paciente Temporario en el Sistema.


**Nota:** Informa al paciente que concurra a un Centro de Empadronamiento el día del turno, previo a su atención, con el DNI o Pasaporte o Cédula de Identidad o Cédula de MERCOSUR o Constancia de CUIL para empadronarse (**Ver Procedimientos 13/06 y 14/06**).

1.d.1.a.1. Ingresar Programa Médico y Plan (**Ver Anexo Cuadro de Estado de Entidades**).

1.d.1.a.2. Ingresar número de Afiliado.

**Nota:** En caso que sea un paciente privado o que no se conozca el número de afiliado, se ingresará NR (No Registra) ó SD (Sin Dato) ó SN (Sin Número) (continúa en el punto 1.e. del presente procedimiento).

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 3 de 39

	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

**1.d.1.b. En caso que esté empadronado**, realiza la búsqueda del paciente en el Sistema por alguna de las opciones que se muestran a continuación:

- ID
- Nombre y Apellido y DNI o Fecha de nacimiento

1.d.1.b.1. Selecciona Paciente.

**Nota:** Cada vez que se selecciona un paciente, el sistema trae el último teléfono de contacto registrado. Es responsabilidad de la Administrativa, controlar que esté correcto y actualizar el registro, en caso de ser necesario.

1.d.1.b.2. Ingresa Programa Médico y Plan (**Ver Anexo Cuadro de Estado de Entidades**).

1.d.1.b.3. Ingresa número de Afiliado (continúa en el punto 1.e. del presente procedimiento)

**1.d.2. En caso que el Paciente tenga como cobertura al Plan de Salud**, ingresa número de afiliado (**Ver Anexo Cuadro de Estado de Entidades**).

**Nota:** Si no conociera el número de afiliado, podrá buscar por Nombre y apellido y DNI o Fecha de Nacimiento.


1.d.2.a. Selecciona Paciente.

**Nota:** Una vez identificado un paciente de Plan de Salud, el sistema trae automáticamente el Programa médico, el plan y el médico de cabecera.

#### Importante

En caso de Pacientes recién nacidos (hasta el mes de vida), el Administrativo deberá confirmar que esté empadronado. En caso que lo estuviese, lo buscará por ID de paciente e ingresará como Privado. Caso contrario, creará un paciente Temporario, con su correspondiente Programa Médico y Plan y número de afiliado NR, SD o SN.

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 4 de 39

	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

1.e. Busca en el Sistema los turnos disponibles de acuerdo a la necesidad del paciente.

a. El sistema, permite la búsqueda por los siguientes campos:

- Atributo asociado al lugar
- Alias de Agenda
- Área Jerárquica
- Profesional
- Equipo Médico

**Nota:** El campo “*Atributo asociado al lugar*” no podrá utilizarse sin ser combinado con algún otro filtro.

b. Además, se podrá acotar la búsqueda indicando:

- Fecha entre
- Horario entre
- Día de la semana

1.f. Indica tipo de turno: *Convencional*.

**Nota:** El sistema lo trae por defecto.

1.g. Consulta con el paciente si se trata de un turno de primera vez.

**Nota:** se define como turno de primera vez, al primer contacto con el Médico, con la Especialidad en el mismo año.

Alternativa:


**1.g.1. En caso de tratarse de un turno de primera vez,** selecciona la opción *SI* en “*Primera Vez*”. Continúa con el punto 1.h. del presente procedimiento.

**1.g.2. En caso de tratarse de un turno ulterior,** continúa con el punto 1.h. del presente procedimiento.

1.h. Hace clic en “*Mostrar oferta de turnos*”. De esta forma, el sistema mostrará los turnos disponibles que correspondan con lo indicado en los pasos anteriores.

**Nota:** el sistema muestra la Oferta de Turnos

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 5 de 39

	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

1.i. Selecciona en el sistema el horario del turno correspondiente. En pantalla se muestran los siguientes datos:

- Horario
- Lugar de Atención
- Profesional Médico
- Área Jerárquica
- Alias de Agenda

En caso que se trate de una **Agenda restringida para la reserva** (acotada a determinados usuarios habilitados según lo descripto en el **punto 7 del Procedimiento 20/06 Generación y Administración de Agendas de Turnos Sistematizadas de Atención al Paciente**), el Sistema muestra un alerta y no permite asignar el Turno. Se tiene la posibilidad de consultar la Modalidad de Atención de la Agenda para verificar la restricción.

El Administrativo deberá comunicarse con el Sector o Servicio correspondiente para resolver el contacto; luego informará al Paciente el lugar adonde deberá dirigirse y el Teléfono del Sector o Servicio indicado para la Reserva.

**Nota:** Si el paciente debe combinar consulta y practica el sistema permite:

Antes de seleccionar el turno, ingresar a la opción *Formulario de Prácticas / Consulta: Mismo paciente* para combinar los horarios.

Se debe confirmar primero la segunda opción seleccionada y luego se retoma a la pantalla anterior con la opción *Volver*.

***El sistema muestra la pantalla de Confirmación de reserva***

1.j. Indica en el sistema el tipo de Reserva, según corresponda.


- Personal
- Telefónica

**Nota:** el sistema trae por defecto *personal*.

1.k. Informa al paciente:

- Fecha y Hora del turno reservado
- Médico o Equipo de atención
- Lugar de atención
- Modalidad de atención (según lo observado en el Sistema de Turnos Web)
- Importe Estimativo (en caso de corresponder)

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 6 de 39

 <b>HOSPITAL ITALIANO</b> de BUENOS AIRES	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

En caso que sea necesario podrá:

- Registrar en el sistema el número de Historia Clínica (sólo en caso que se trate de Sectores con Historia Clínica no informatizada)
- Consultar el Contrato de la Entidad
- Consultar la información complementaria del turno
- Registrar las Observaciones que crea necesarias

1.l. Confirma el turno en el Sistema.

1.m. Entrega al paciente Constancia de reserva de turno (**Ver Anexo Formularios**) con los siguientes datos:


- Fecha y Hora del turno reservado
- Médico o Equipo de atención
- Lugar de atención

**Nota:** en caso de tratarse de un contacto telefónico, se informarán los mismos datos en forma oral reiterando el mensaje para asegurar su interpretación.

---

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 7 de 39



	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

## 2. Reserva de Sobretorno (Programado o con Nota) para Consulta (Personal o Telefónica)

### Aspectos Generales

En caso que corresponda, la Administrativa podrá reservar un Sobretorno de acuerdo a la Modalidad informada oportunamente por el Médico en el Formulario Generación de Agendas para Consultas / Prestaciones.

El Procedimiento de asignación de Sobretorno para Consulta es igual al descrito en el **punto 1** del presente, a diferencia de:

- La Administrativa indica en el Sistema si se trata de Sobretorno Programado o con Nota en el **punto 1.f.** del procedimiento.


- **Sobretorno Con Nota:** es condición presentar la Nota del Profesional (al que se le asignará la reserva) autorizando el sobretorno. El sistema alerta mediante un Mensaje acerca de la necesidad de presentar dicha nota.

En caso de tratarse de un **Turno Telefónico**, se le pide al paciente que envíe la nota por fax indicando un teléfono para llamarlo y el nombre del operador que lo atendió y **dentro de las 24 hs.** se le devuelve el llamado para otorgarle el turno. En caso que el Paciente no pueda enviarlo por Fax, se le informa que deberá concurrir personalmente.

**El paciente, deberá presentar la Nota al momento de la atención correspondiente a esta reserva.**

- **Sobretorno Programado:** Según lo establecido oportunamente por cada Departamento Médico y avalado por la Comisión de Turnos.
- La Administrativa controla la asignación (equitativa) de Sobretornos en la franja horaria antes de seleccionar en Sistema el Sobretorno.

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 8 de 39

	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

### 3. Reserva de Turno para Práctica / Estudio (Personal o Telefónica)

#### • SECTOR / SERVICIO / CIOS / CENTRAL DE TURNOS TELEFÓNICOS

##### Paciente

3.a. El Paciente se presenta con la Orden Médica (**Ver Anexo Formularios**) al Servicio / Sector / CIOS correspondiente o se comunica con la Central de Turnos en forma telefónica para solicitar la reserva de turno. La Orden Médica deberá contar con:

- Fecha
- Nombre del Paciente
- Nro. de Afiliado
- Práctica o Estudio a realizar
- Diagnóstico Presuntivo
- Firma y Sello del Médico que prescribe

**Nota:** En caso que la solicitud de la reserva sea en forma telefónica, se solicitará al paciente que lea en forma textual la Orden Médica; y si ésta es de difícil interpretación, se ofrecerá la posibilidad de enviarla por fax (indicando un teléfono y el nombre del operador que lo atendió y **dentro de las 24 hs.** se le devolverá el llamado para otorgarle el turno). En caso que el Paciente no pueda enviarlo por Fax, se le informa que deberá concurrir personalmente.

#### Importante

Existen Prácticas / Estudios para los que, por su complejidad en cuanto a la preparación e indicación, no se podrá reservar un turno en caso que la solicitud sea en forma telefónica. En dicha situación, se informará al paciente que debe concurrir en forma presencial.


##### Administrativa/o

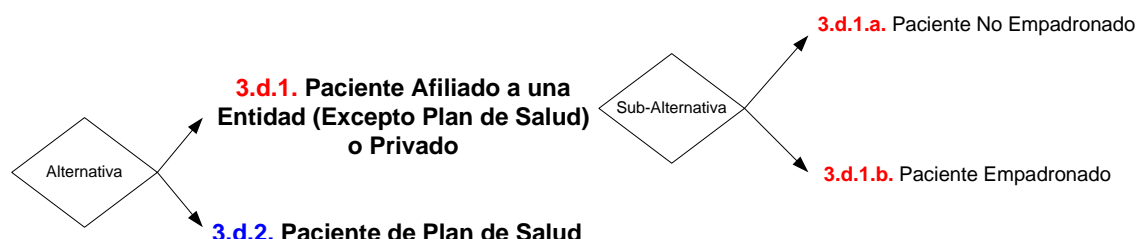
3.b. Ingresar usuario y contraseña y se loguea al Sistema de Administración de Turnos WEB.

3.c. Ingresar a la Solapa *Turnos* y dentro de esta a la opción *Reserva - Reserva para Práctica*.

3.d. Consultar el tipo de Cobertura del Paciente.

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 9 de 39

	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01



#### Alternativa:

**3.d.1 En caso que el Paciente esté afiliado a una Entidad (excepto Plan de Salud) o que sea Privado,** verifica en el Sistema que esté empadronado:

#### Sub-Alternativa:

**3.d.1.a. En caso que no esté empadronado,** crea paciente Temporario en el Sistema.

**Nota:** Informa al paciente concurra a un Centro de Empadronamiento el día del turno, previo a su atención, con el DNI o Pasaporte o Cédula de Identidad o Cédula de MERCOSUR o Constancia de CUIL para empadronarse (**Ver Procedimientos 13/06 y 14/06**).

3.d.1.a.1. Ingresar Programa Medico y Plan (**Ver Anexo Cuadro de Estado de Entidades**).

3.d.1.a.2. Ingresar número de Afiliado

**Nota:** En caso que sea un paciente privado o que no se conozca el número de afiliado, se ingresará NR (No Registra) ó SD (Sin Dato) ó SN (Sin Número) (continúa en el punto 3.e. del presente procedimiento)

**3.d.1.b.** En caso que esté empadronado, realiza la búsqueda del paciente en el Sistema por alguna de las opciones que se muestran a continuación:


- ID
- Nombre y Apellido y DNI o Fecha de nacimiento

3.d.1.b.1. Selecciona Paciente.

Cada vez que se selecciona un paciente, el sistema trae el último teléfono de contacto registrado. Es responsabilidad de la Administrativa, controlar que esté correcto y actualizar el registro, en caso de ser necesario.

3.d.1.b.2. Ingresar Programa Medico y Plan (**Ver Anexo Cuadro de Estado de Entidades**).

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 10 de 39

	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

3.e.1.b.3. Ingresar número de Afiliado (continúa en el punto 3.e. del presente procedimiento)

**3.d.2. En caso que el Paciente tenga como cobertura al Plan de Salud, ingresa número de afiliado (Ver Anexo Cuadro de Estado de Entidades).**

**Nota:** Si no conociera el número de afiliado, podrá buscar por Nombre y apellido y DNI o Fecha de Nacimiento.

3.d.2.a. Selecciona Paciente

**Nota:** Una vez identificado un paciente de Plan de Salud, el sistema trae automáticamente el Programa médico, el plan y el médico de cabecera.

#### **Importante**

En caso de Pacientes recién nacidos (hasta el mes de vida), el Administrativo deberá confirmar que esté empadronado. En caso que lo estuviese, lo buscará por ID de paciente e ingresará como Privado. Caso contrario, creará un paciente Temporal, con su correspondiente Programa Médico y Plan y número de afiliado NR, SD o SN.

3.e. Busca en el Sistema los turnos disponibles de acuerdo a la necesidad del paciente

a. El sistema, permite la búsqueda por los siguientes campos:


- Atributo asociado al lugar
- Alias de Agenda
- Área Jerárquica
- Práctica
- Profesional
- Equipo Médico

**Nota:** El campo “Atributo asociado al lugar” no podrá utilizarse sin ser combinado con algún otro filtro.

b. Además, se podrá acotar la búsqueda indicando:

- Fecha entre
- Horario entre
- Día de la semana

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 11 de 39

	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

3.f. Indica tipo de turno: *Convencional*.

**Nota:** El sistema lo trae por defecto.

3.g. Hace clic en “*Mostrar oferta de turnos*”.

**Nota:** de esta forma, el sistema mostrará los turnos disponibles que correspondan con lo indicado en los pasos anteriores.

3.h. Selecciona en el sistema el horario del turno correspondiente. En pantalla se muestran los siguientes datos:

- Horario
- Lugar de Atención
- Profesional Médico
- Área Jerárquica
- Alias de Agenda
- Concepto

En caso que se trate de una **Agenda restringida para la reserva** (acotada a determinados usuarios habilitados según lo descripto en el **punto 7 del Procedimiento 20/06 Generación y Administración de Agendas de Turnos Sistematizadas de Atención al Paciente**), el Sistema muestra una alerta y no permite asignar el Turno. Se tiene la posibilidad de consultar la Modalidad de Atención de la Agenda para verificar la restricción.

El Administrativo deberá comunicarse con el Sector o Servicio correspondiente para resolver el contacto; luego informará al Paciente el lugar adonde deberá dirigirse y el Teléfono del Sector o Servicio indicado para la Reserva.

**Nota:** Si el paciente debe combinar consulta y practica el sistema permite:

Antes de seleccionar el turno, ingresar a la opción *Formulario de Prácticas / Consultas: Mismo paciente* para combinar los horarios.

Se debe confirmar primero la segunda opción seleccionada y luego se retoma a la pantalla anterior con la opción *Volver*.


***El sistema muestra la pantalla de Confirmación de Reserva***

3.i. Indica en el sistema el tipo de Reserva, según corresponda.

- Personal
- Telefónica

**Nota:** el sistema trae por defecto *personal*.

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 12 de 39

	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

3.j. Registra en el sistema el Médico Solicitante y Matrícula (es el Médico que indicó el Estudio o Práctica. **Campo no obligatorio**).

3.k. Informa al paciente:

- Fecha y Hora del turno reservado
- Médico o Equipo de atención
- Lugar de atención
- Modalidad de atención (según lo observado en el Sistema de Turnos Web)
- Importe Estimativo (en caso de corresponder)

En caso que sea necesario:

- Registra en el sistema el número de Historia Clínica (sólo en caso que se trate de Sectores con Historia Clínica no informatizada)
- Consultar el Contrato de la Entidad
- Consultar la información complementaria del turno
- Registrar las Observaciones que crea necesarias


3.l. Confirma el turno en el Sistema.

3.m. Entrega al paciente Formulario con Indicaciones (en caso de corresponder) y Constancia de reserva de turno (**Ver Anexo Formularios**) con los siguientes datos:

- Fecha y Hora del turno reservado
- Médico o Equipo de atención
- Lugar de atención

**Nota:** en caso de tratarse de un contacto telefónico, se informarán las Indicaciones y los datos de la Constancia del turno en forma oral, reiterando el mensaje para asegurar su interpretación.

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 13 de 39

 <b>HOSPITAL ITALIANO</b> de BUENOS AIRES	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

#### 4. Reserva de Sobretorno (Programado o con Nota) para Práctica (Personal o Telefónica)


##### Aspectos Generales

En caso que corresponda, la Administrativa podrá reservar un Sobretorno de acuerdo a la Modalidad informada oportunamente por el Médico en el Formulario Generación de Agendas.

El Procedimiento de asignación de Sobretorno para Práctica es igual al descripto en el **punto 3** del presente, a diferencia de:

- Indica Sobretorno Programado o con Nota en el **punto 3.f.** del procedimiento.
- **Sobretorno Con Nota:** es condición presentar la Nota del Profesional (al que se le asignará la reserva) autorizando el Sobretorno. El sistema alerta mediante un Mensaje acerca de la necesidad de presentar dicha nota.  
En caso de tratarse de un **Turno Telefónico**, se le pide al paciente que envíe la nota por fax indicando un teléfono para llamarlo y el nombre del operador que lo atendió y **dentro de las 24 hs.** se le devuelve el llamado para otorgarle el turno. En caso que el Paciente no pueda enviarlo por Fax, se le informa que deberá concurrir personalmente.
- El paciente, deberá presentar la Nota al momento de la atención correspondiente a esta reserva.**
- **Sobretorno Programado:** Según lo establecido oportunamente por cada Departamento Médico y avalado por la Comisión de Turnos.
- La Administrativa controla la asignación (equitativa) de Sobretornos en la franja horaria antes de seleccionar en Sistema el Sobretorno.

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 14 de 39

	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

## 5. Reserva de Turno para Prácticas / Estudios que requieran medicación (Reserva Presencial)

### • SERVICIO / SECTOR

#### Paciente

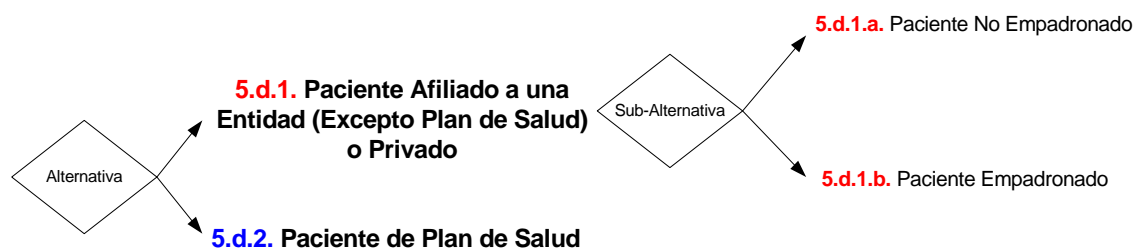
5.a. El Paciente se presenta con la Orden Médica en el Servicio / Sector correspondiente.

#### Administrativa/o

5.b. Ingresa usuario y contraseña y se loguea al Sistema de Administración de Turnos WEB.

5.c. Ingresa a la Solapa *Turnos* y dentro de esta a la opción *Reserva - Reserva para Práctica*.

5.d. Consulta el tipo de Cobertura del Paciente.



#### Alternativa:

**5.d.1 En caso que el Paciente esté afiliado a una Entidad (excepto Socios del Plan de Salud) o que sea Privado, verifica en el Sistema que esté empadronado:**

#### Sub-Alternativa:


**5.d.1.a. En caso que no esté empadronado, crea paciente Temporario en el Sistema.**

**Nota:** Informa al paciente concurra a un Centro de Empadronamiento el día del turno, previo a su atención, con el DNI o Pasaporte o Cédula de Identidad o Cédula de MERCOSUR o Constancia de CUIL para empadronarse (**Ver Procedimientos 13/06 y 14/06**).

5.d.1.a.1. Ingresa Programa Médico y Plan (**Ver Anexo Cuadro de Estado de Entidades**).

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 15 de 39



	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

5.d.1.a.2. Ingresar número de Afiliado.

**Nota:** En caso que sea un paciente privado o que no se conozca el número de afiliado, se ingresará NR (No Registra) ó SD (Sin Dato) ó SN (Sin Número) **(continúa en el punto 5.e. del presente procedimiento)**

**5.d.1.b. En caso que esté empadronado,** realiza la búsqueda del paciente en el Sistema por alguna de las opciones que se muestran a continuación:

- ID
- Nombre y Apellido y DNI o Fecha de nacimiento

5.d.1.b.1. Selecciona Paciente.

**Nota:** Cada vez que se selecciona un paciente, el sistema trae el último teléfono de contacto registrado. Es responsabilidad de la Administrativa, controlar que esté correcto y actualizar el registro, en caso de ser necesario.

5.d.1.b.2. Ingresar Programa Médico y Plan (**Ver Anexo Cuadro de Estado de Entidades**).

5.d.1.b.3. Ingresar número de Afiliado **(continúa en el punto 5.e. del presente procedimiento)**

**5.d.2. En caso que el Paciente tenga como cobertura al Plan de Salud,** ingresar número de afiliado (**Ver Anexo Cuadro de Estado de Entidades**).

**Nota:** Si no conociera el número de afiliado, podrá buscar por Nombre y apellido y DNI o Fecha de Nacimiento.


5.d.2.a. Selecciona Paciente.

**Nota:** Una vez identificado un paciente de Plan de Salud, el sistema trae automáticamente el Programa médico, el plan y el médico de cabecera.

### Importante

En caso de Pacientes recién nacidos (hasta el mes de vida), el Administrativo deberá confirmar que esté empadronado. En caso que lo estuviese, lo buscará por ID de paciente e ingresará como Privado. Caso contrario, creará un paciente Temporario, con su correspondiente Programa Médico y Plan y número de afiliado NR, SD o SN.

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 16 de 39

	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

5.e. Busca en el Sistema los turnos disponibles de acuerdo a la necesidad del paciente

a. El sistema, permite la búsqueda por los siguientes campos:

- Atributo asociado al lugar
- Alias de Agenda
- Área Jerárquica
- Práctica
- Profesional
- Equipo Médico

**Nota:** El campo “*Atributo asociado al lugar*” no podrá utilizarse sin ser combinado con algún otro filtro.

b. Además, se podrá acotar la búsqueda indicando:

- Fecha entre
- Horario entre
- Día de la semana

5.f. Indica tipo de turno: *Convencional*.

**Nota:** El sistema trae por defecto *Convencional*.

5.g. Hace clic en “*Mostrar oferta de turnos*”.


**Nota:** de esta forma, el sistema mostrará todos los turnos disponibles que correspondan con lo indicado en los pasos anteriores.

5.h. Selecciona en sistema el horario del turno correspondiente. En pantalla se muestran los siguientes datos:

- Horario
- Lugar de Atención
- Profesional Médico
- Área Jerárquica
- Alias de Agenda
- Concepto (Práctica)

---

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 17 de 39

 <b>HOSPITAL ITALIANO</b> de BUENOS AIRES	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

En caso que se trate de una **Agenda restringida** para la reserva, el Sistema muestra una alerta y no permite asignar el Turno. Se tiene la posibilidad de consultar la Modalidad de Atención de la Agenda para verificar la restricción.

El Administrativo deberá comunicarse con el Sector o Servicio correspondiente para resolver el contacto; luego informará al Paciente el lugar adonde deberá dirigirse y el Teléfono del Sector o Servicio indicado para la Reserva.

**Nota:** Si el paciente debe combinar consulta y practica el sistema permite:

Antes de seleccionar el turno, ingresar a la opción *Formulario de Prácticas / Consultas: Mismo paciente* para combinar los horarios.

Se debe confirmar primero la segunda opción seleccionada y luego se retoma a la pantalla anterior con la opción *Volver*.

### ***El sistema muestra la pantalla de Confirmación***

5.i. Indica el tipo de Reserva: *Personal* (lo trae por defecto).

5.j. Registra en el sistema el Médico Solicitante y Matrícula (es el Médico que indicó el Estudio o Práctica. **Campo no obligatorio**).

5.k. Informa al paciente:

- Fecha y Hora del turno reservado
- Médico o Equipo de atención
- Lugar de atención
- Modalidad de Atención
- Importe Estimativo (en caso de corresponder)


En caso que sea necesario:

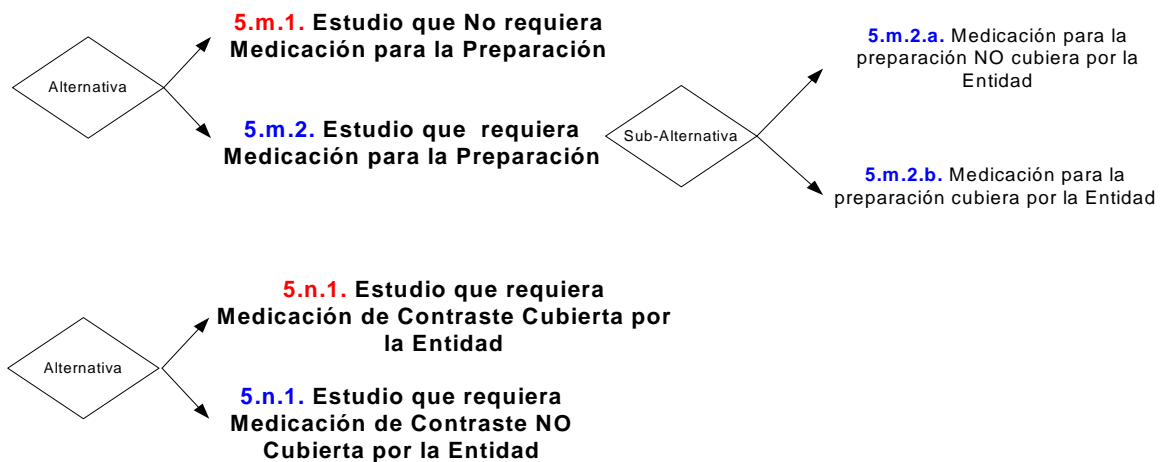
- Registra en el sistema el número de Historia Clínica (sólo en caso que se trate de Sectores con Historia Clínica no informatizada)
- Consultar el Contrato de la Entidad
- Consultar la información complementaria del turno

5.l. Confirma el turno

5.m. Verifica si es un estudio que requiera medicación para la preparación (el administrativo contará con una Carpeta debidamente identificada, con las indicaciones para cada estudio y la medicación que requiere en caso de ser corresponder):

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 18 de 39

	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01



Alternativa:

**5.m.1. En caso que no requiera medicación para la preparación, continúa con el punto 5.n. del presente procedimiento.**

**5.m.2. En caso que requiera medicación para la preparación, verifica según modalidad, quién proveerá la misma:**

**Nota:** La Administrativa/o consultará el Contrato de cada entidad, en el sistema de Cajas - NSI para saber quién proveerá la medicación.

Sub-Alternativa:

**5.m.2.a. En caso que no esté cubierta por la entidad, entrega la Orden Médica emitida por el Profesional para la Medicación (Continúa con el punto 5.n del presente procedimiento).**


**5.m.2.b. En caso que esté cubierta por la Entidad, emite el pedido de Medicación en el Sistema SAF (Sistema de Administración de Fármacos).**

5.m.2.b.1. Emite Vale por duplicado. Entrega el Original al Paciente para retiro de medicamentos en Farmacia Central del Hospital italiano y el Duplicado lo archiva transitoriamente en un Bibliorato debidamente identificado.

5.n. Verifica según modalidad, quién proveerá la Medicación (material de contraste) a utilizar durante el estudio.

**Nota:** La Administrativa/o consultará el Contrato de cada entidad, en el sistema de Cajas NSI para saber quién proveerá la medicación.

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 19 de 39

	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

Alternativa:

**5.n.1. En caso que sea cubierta por la Entidad o Provisto por el Servicio,** continúa con el punto 5.o. del presente procedimiento.

**5.n.2. En caso que no sea cubierta por la Entidad,** el Administrativo entrega la Orden Médica emitida por el Profesional para la Medicación.

5.o. Imprime Constancia de Reserva del Turno (**Ver Anexo Formularios**).

5.p. Entrega al paciente el Formulario con Indicaciones, en caso de corresponder, Orden Médica y la Constancia de reserva de turno con los siguientes datos (**Ver Anexo Formularios**):

- Fecha y Hora del turno reservado
- Médico o Equipo de atención
- Lugar de atención

## 6. Cancelación de Turno por parte del paciente (Personal o Telefónica)

### • SECTOR / SERVICIO / CIOS / CENTRAL DE TURNOS TELEFÓNICOS

#### Paciente

6.a. El Paciente se presenta al Servicio / Sector / CIOS correspondiente o se comunica en forma telefónica con la Central de Turnos para cancelar un turno.

#### Administrativa


6.b. Ingresa usuario y contraseña y se loguea al Sistema de Administración de Turnos WEB.

6.c. Ingresa a la Solapa *Turnos* y dentro de esta a la opción *Cancelación – De Pacientes*.

6.d. Busca en el sistema al paciente que solicita la cancelación. Se podrá realizar la búsqueda por:

- Nombre y apellido
- ID
- Número de Afiliado (sólo para Pacientes de Plan de Salud)

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 20 de 39

	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

6.e. Selecciona al paciente.

**Nota:** el sistema mostrará todos los turnos futuros otorgados para el paciente seleccionado


6.f. Selecciona en Sistema el turno a cancelar.

6.g. Confirma la cancelación en el Sistema e informa al Paciente.

**Nota:** En caso que el Paciente requiera nuevo Turno con igual o diferente Especialidad, Profesional o Equipo Médico, inicia el Proceso de Reserva de acuerdo a lo descrito en puntos anteriores.

---


Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 21 de 39

 <b>HOSPITAL ITALIANO</b> de BUENOS AIRES	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

## Indicadores de Gestión

<b>% Turnos Asignados</b>	=	<div>Total de Turnos Asignados</div> <hr/> <div>Total de Turnos Ofertados</div>
<b>% Turnos Libres</b>	=	<div>Total de Turnos Libres</div> <hr/> <div>Total de Turnos Ofertados</div>
<b>% Turnos Ociosos</b>	=	<div> <div>Total de Turnos Cancelados</div> <div>+</div> <div>Total de Turnos Libres</div> </div> <hr/> <div>Total de Turnos Ofertados</div>
<b>% Cancelaciones con estado anterior "asignado"</b>	=	<div>Total de Turnos Cancelados con estado anterior "Asignado"</div> <hr/> <div>Total de Turnos Cancelados</div>
<b>% Cancelaciones con estado anterior "cancelado"</b>	=	<div>Total de Turnos Cancelados con estado anterior "Cancelado"</div> <hr/> <div>Total de Turnos Cancelados</div>

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 22 de 39

 <b>HOSPITAL ITALIANO</b> de BUENOS AIRES	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01


$$\begin{array}{c}
\boxed{\% \text{ Cancelaciones con estado anterior "Libre"}} \\
= \frac{\boxed{\text{Total de Turnos Cancelados con estado anterior "Libre"}}}{\boxed{\text{Total de Turnos Cancelados}}}
\end{array}$$

$$\begin{array}{c}
\boxed{\% \text{ de turnos cancelados por motivos médicos con reserva efectuada previamente}} \\
= \frac{\boxed{\text{Total de Turnos Cancelados por motivos médicos con reserva efectuada}}}{\boxed{\text{Total de Turnos Cancelados por motivos Médicos}}}
\end{array}$$

---

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
N° Versión	N° Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 23 de 39




 <b>HOSPITAL ITALIANO</b> de BUENOS AIRES	<b>Procedimiento</b>		Número de Procedimiento	24/06
			Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>		Fecha de Vigencia	27/06/06
			Código	059.PR.01

## Anexo Cuadro Estado de Entidades

Obra Social	Caso		Sistema	Turno/Reserva
<b>OBRAS SOCIALES</b>	<i>Contrato Vigente</i>		Muestra Color Verde Al lado de la Descripción de la OS	Se da turno con el código de cuenta correspondiente a la Obra Social
	<i>Contrato Suspendido</i>	<i>Cuenta Habilitada para emitir Vales</i>	Muestra Color Amarillo al lado de la Cuenta	Se da turno con el código de cuenta correspondiente a la Obra Social y Modalidad Operativa
		<i>Cuenta Inhabilitada para emitir Vales</i>	Muestra Color Rojo Al lado de la Cuenta y <b>No</b> permite Seleccionarla	Se da turno con el código de la cuenta 891, <i>salvo excepción pacientes</i> (que se da turno por Código de cuenta de la Obra Social)
	<i>Contrato de Baja</i>		Muestra Color Rojo Al lado de la Descripción de la OS y <b>No</b> permite Seleccionarla	Se da turno con el código de Cuenta 891 u 892, según corresponda (*)
<b>PLAN DE SALUD</b>	<i>Afiliado de Alta</i>		No muestra ninguna leyenda	Se da turno con el código de Cuenta correspondiente a Plan de Salud
	<i>Afiliado Moroso</i>		En el campo Observaciones (al seleccionar el Turno) muestra una leyenda advirtiendo los problemas administrativos por Morosidad (Igual permite seguir)	Se da turno con el código de Cuenta correspondiente a PLS. Se notifica que debe pasar por la Contaduría del Prepago para regularizar la situación
	<i>Afiliado con Carencias</i>		En el campo Observaciones (al seleccionar el Turno) muestra una leyenda advirtiendo la antigüedad del Paciente	Se da turno con el código de Cuenta 633
	<i>Afiliado dado de Baja</i>		Aparece en color Rojo y no permite seleccionar el Paciente	Se da turno con el código de cuenta 892 (Privado HI)
<b>PRIVADO</b>	<i>Privado</i>		No muestra ninguna leyenda	Se da turno con el código de cuenta 892 (Privado HI)


(\*) Si el Paciente presenta cualquier documentación que certifique que está asociado a una Obra Social o Prepaga (por más que ésta no tenga contrato con el Hospital Italiano), será considerado como 891.  
En caso de no tener Obra Social o Prepaga será considerado como 892.

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 24 de 39

 <b>HOSPITAL ITALIANO</b> de BUENOS AIRES	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

## Anexo Formularios

### Orden Médica



Sociedad Italiana de Beneficencia en Buenos Aires  
**HOSPITAL ITALIANO**  
Gascón 450 (C1181ACH)  
TEL.: 4959-0200

*Otomino*  
Ent: 8264

Buenos Aires 28 de 2 de 2006

---

PACIENTE: *Jimenez Valentin*

ENTIDAD / OBRA SOCIAL: *P/S.*

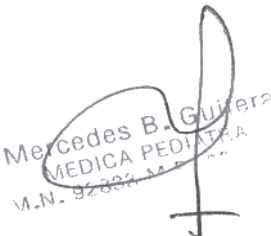
SOCIO / AFILIADO N°: *291.106*

Rp/

*Otomino*  
*acusticos.*

DIAGNOSTICO PRESUNTIVO:

*Control RN*




Mercedes B. Guiera  
MEDICA PEDIATRA  
M.N. 92332

FIRMA Y SELLO  
PROFESIONAL MEDICO


---

*ESTIMADO DOCTOR: Tenga la amabilidad de completar la totalidad de los datos que requiere este formulario.*

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
N° Versión	N° Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 25 de 39

 <b>HOSPITAL ITALIANO</b> de BUENOS AIRES	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos</b> <b>Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

### Constancia de Reserva de Turnos


  
Perón 4230

SERVICIO: **OFTALMOLOGIA**


DR/A: Berneth

DÍA: 20/5

HORA: 16<sup>00</sup>

*Concurrir con 15 minutos de anticipación.*

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 26 de 39

	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

## Formulario con Indicaciones <sup>1</sup>



### Servicio de Otorrinolaringología del Hospital Italiano Bs.As.

#### EXAMEN OTONEUROLÓGICO CON VIDEONISTAGMOGRAFIA

Si Ud. padece de trastornos del equilibrio y se le ha indicado un examen otoneurológico, es conveniente que se informe sobre el estudio que se le realizará. Este examen no le provocará ningún daño, a lo sumo en algún momento puede percibir mareos o náuseas que se le pasarán rápidamente.

Es necesario cumplir con las siguientes indicaciones:

- ✓ Traer audiometría realizada recientemente.
- ✓ Suspender 48 hs. antes de realizar el estudio, la ingesta de: Té, Café, Mate, Alcohol, Tabaco y medicamentos sedantes o para dormir, Antihistamínicos, Tranquilizantes, salvo aquellos destinados a actuar sobre la hipertensión, trastornos cardiovasculares, diabetes y disfunciones tiroideas.
- ✓ Se sugiere no ingerir alimentos sólidos 4 hs. antes de la prueba.
- ✓ La duración del test será de una hora y media aproximadamente. Le sugerimos concurrir con ropa cómoda, con los estudios realizados en otra ocasión y los nombres de los medicamentos que toma diariamente.-
- ✓ Completar, en su domicilio el Interrogatorio Vestibular adjunto.

El examen Otoneurológico (Examen Vestibular) evalúa su equilibrio por medio de distintas pruebas clínica (de pie con los ojos cerrados, caminar con ojos cerrados, etc.)

Durante la Videonistagmografía se registra el movimiento ocular que resulta de un reflejo que se produce al estimular el sistema del equilibrio del oído interno. Se colocará una máscara con una cámara infrarroja delante de los ojos que captará los pequeños movimientos oculares. Este estudio aportará datos del tipo de mensaje que su oído interno envía a los ojos a través del sistema nervioso central.

Durante la primera parte del Test se registran movimientos oculares espontáneos y de seguimiento de objetos. En la segunda parte, se registran los movimientos oculares, mientras cambia de posición sobre una camilla. En la última parte se le irrigará ambos oídos con agua a 30°C y a 44°C, pudiendo percibir en esta prueba un ligero mareo.

Para la realización de esta prueba sus oídos deben estar sanos y libres de cera. Si no fueron revisados por su médico, consulte a un Otorrinolaringólogo antes del estudio.

NO OLVIDE LAS INDICACIONES, DE LO CONTRARIO  
EL ESTUDIO NO PODRÁ SER REALIZADO

#### INTERROGATORIO VESTIBULAR


NOMBRE Y APELLIDO: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_

POR FAVOR DESCRIBA EL MOTIVO DE SU CONSULTA: \_\_\_\_\_

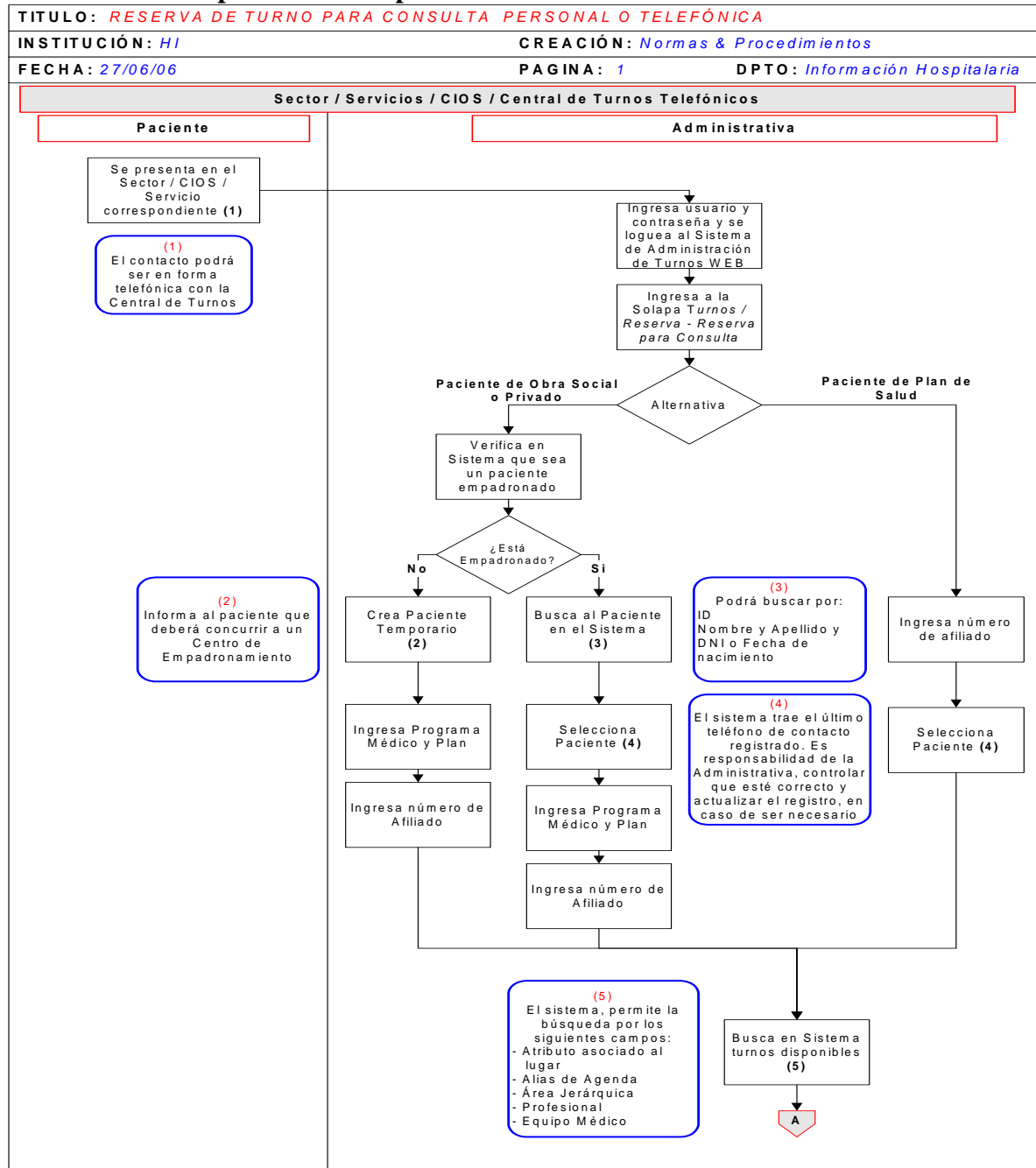
<sup>1</sup> Se muestra solo un ejemplo de los distintos formularios de indicaciones utilizados en el Hospital.

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 27 de 39


	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

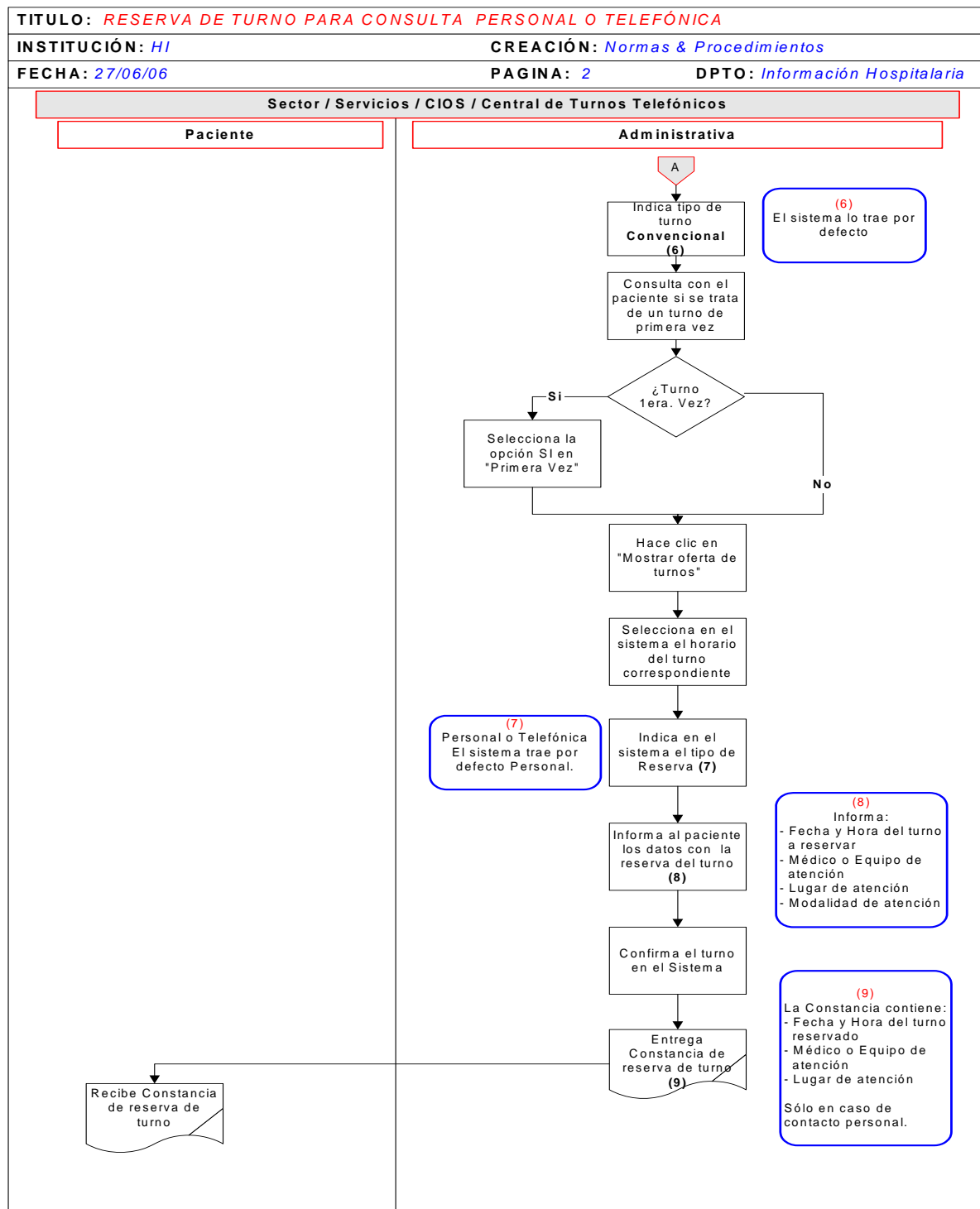
## Anexo Flujogramas

### Reserva de Turno para Consulta personal o telefónica




Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 28 de 39

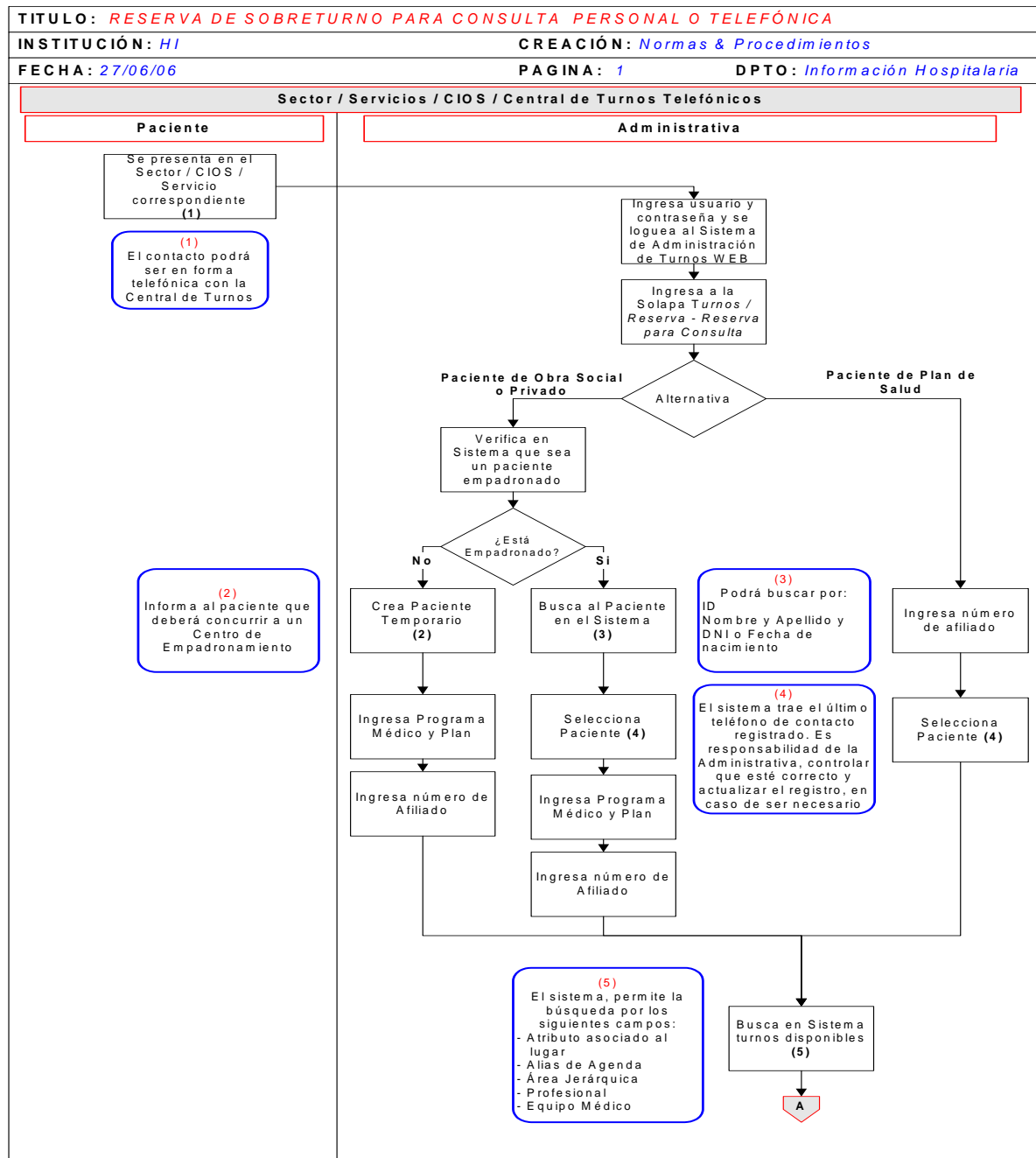
	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01




Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 29 de 39

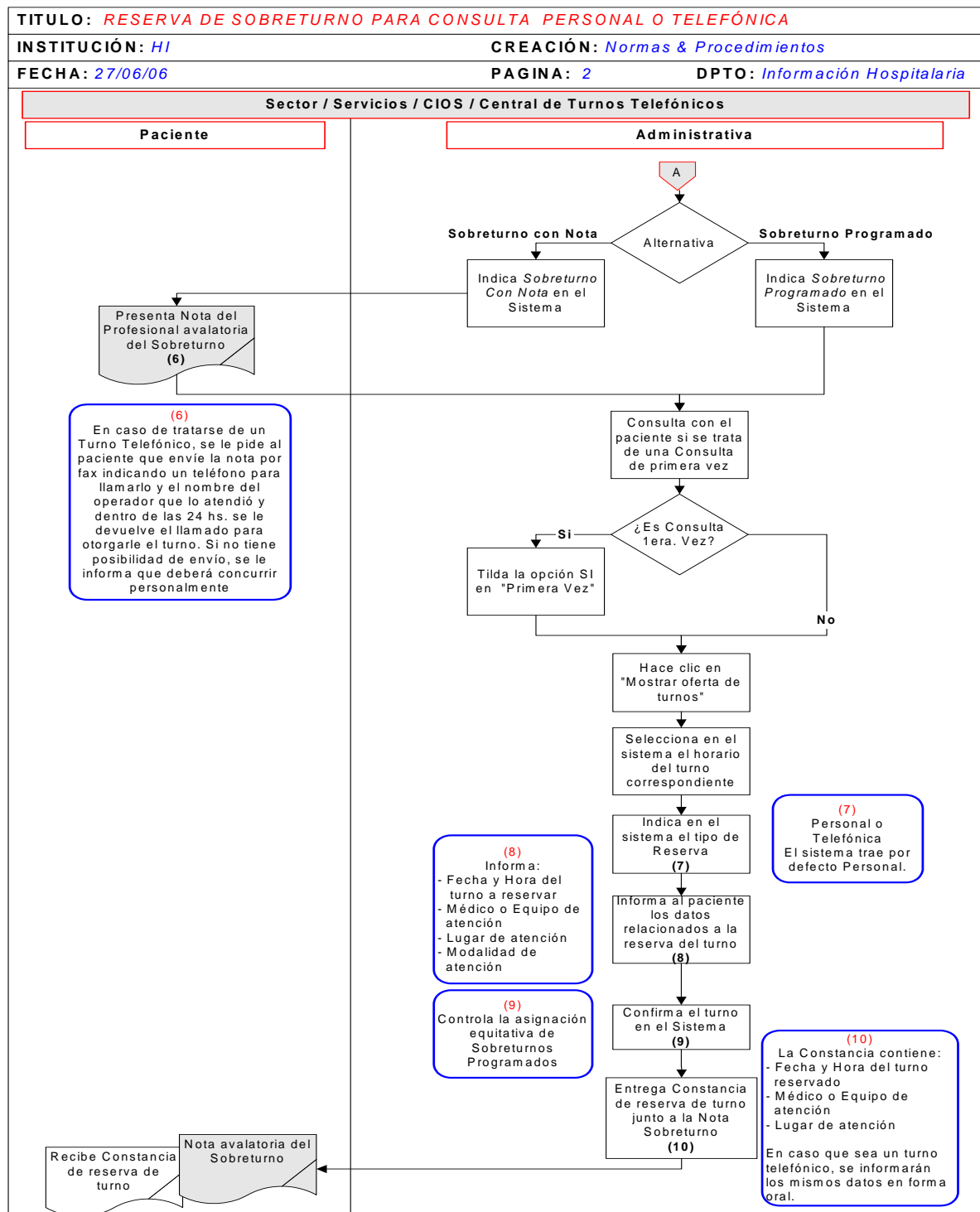
	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

## Reserva de Sobreturno para Consulta personal o telefónica




Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 30 de 39

	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

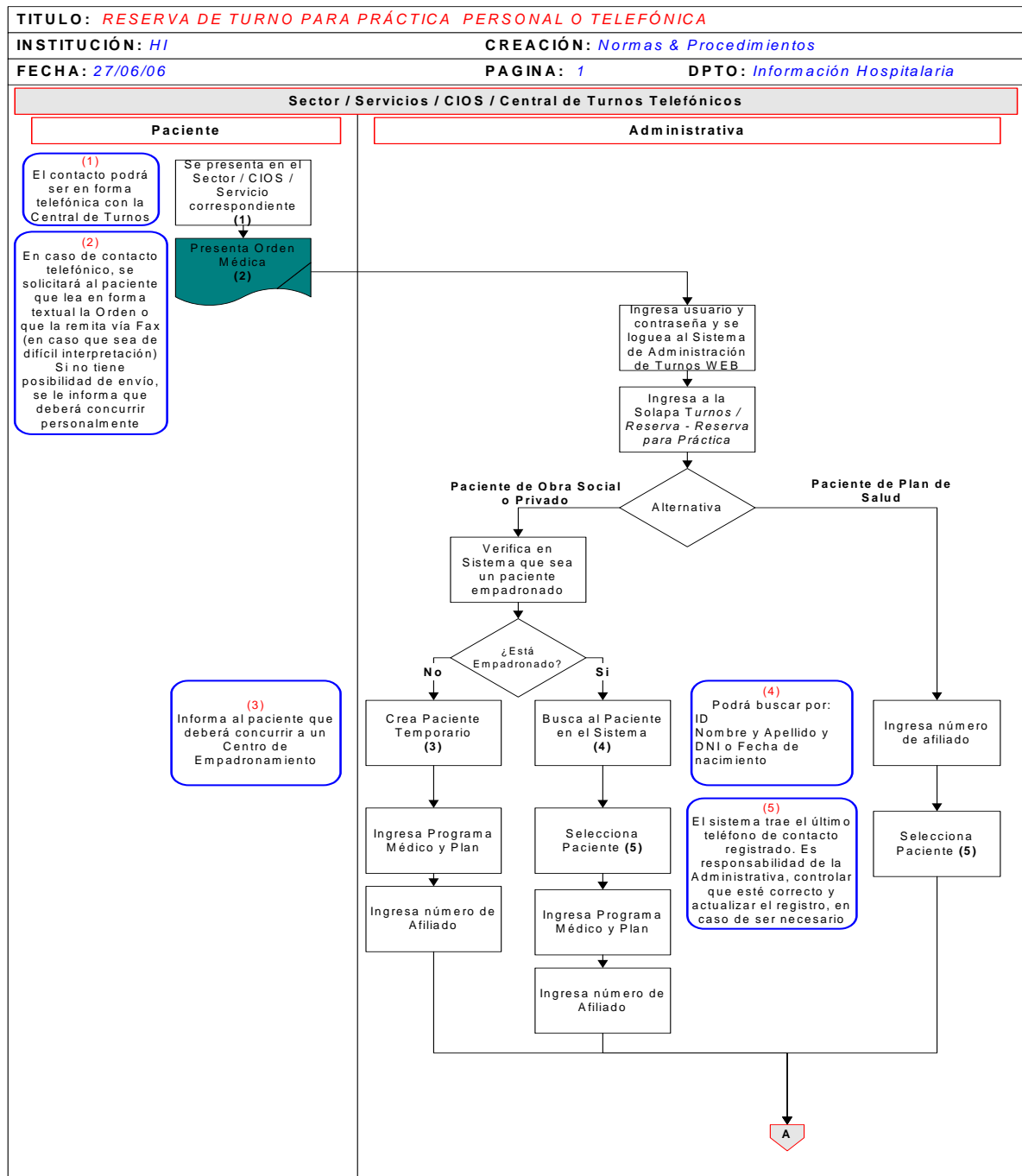


Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 31 de 39




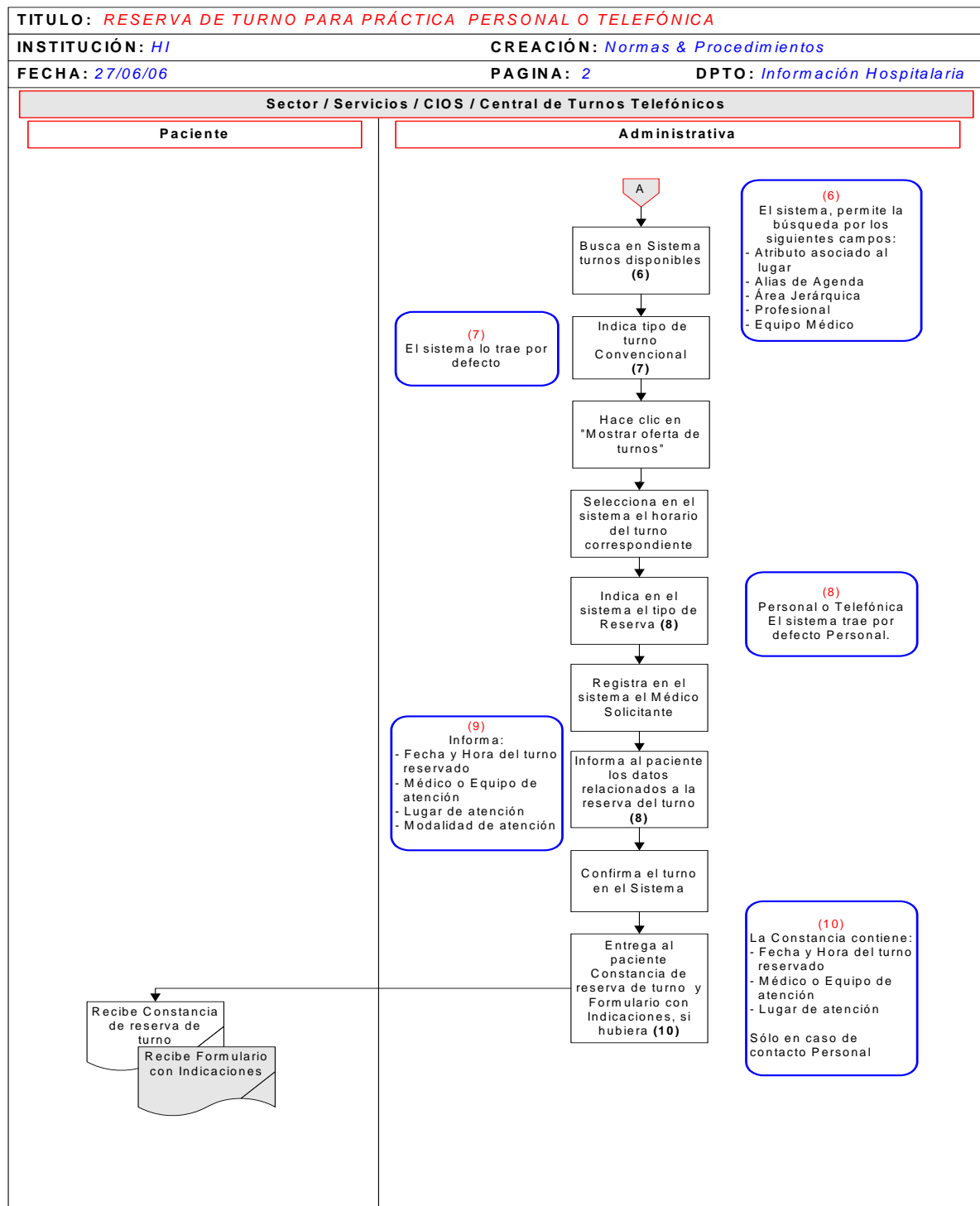
	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

## Reserva de Turno para Práctica personal o telefónica




Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 32 de 39

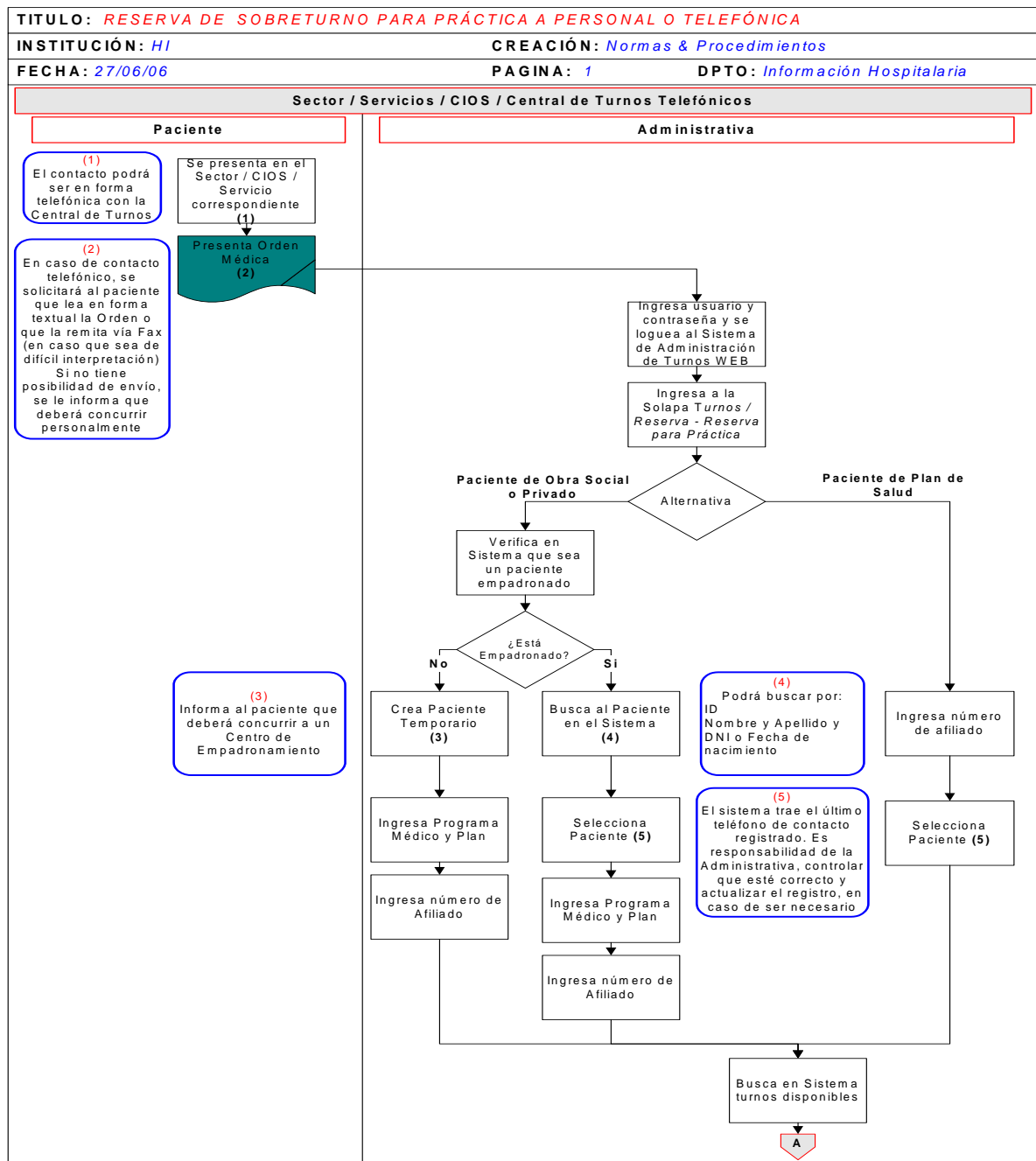
	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01




Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 33 de 39

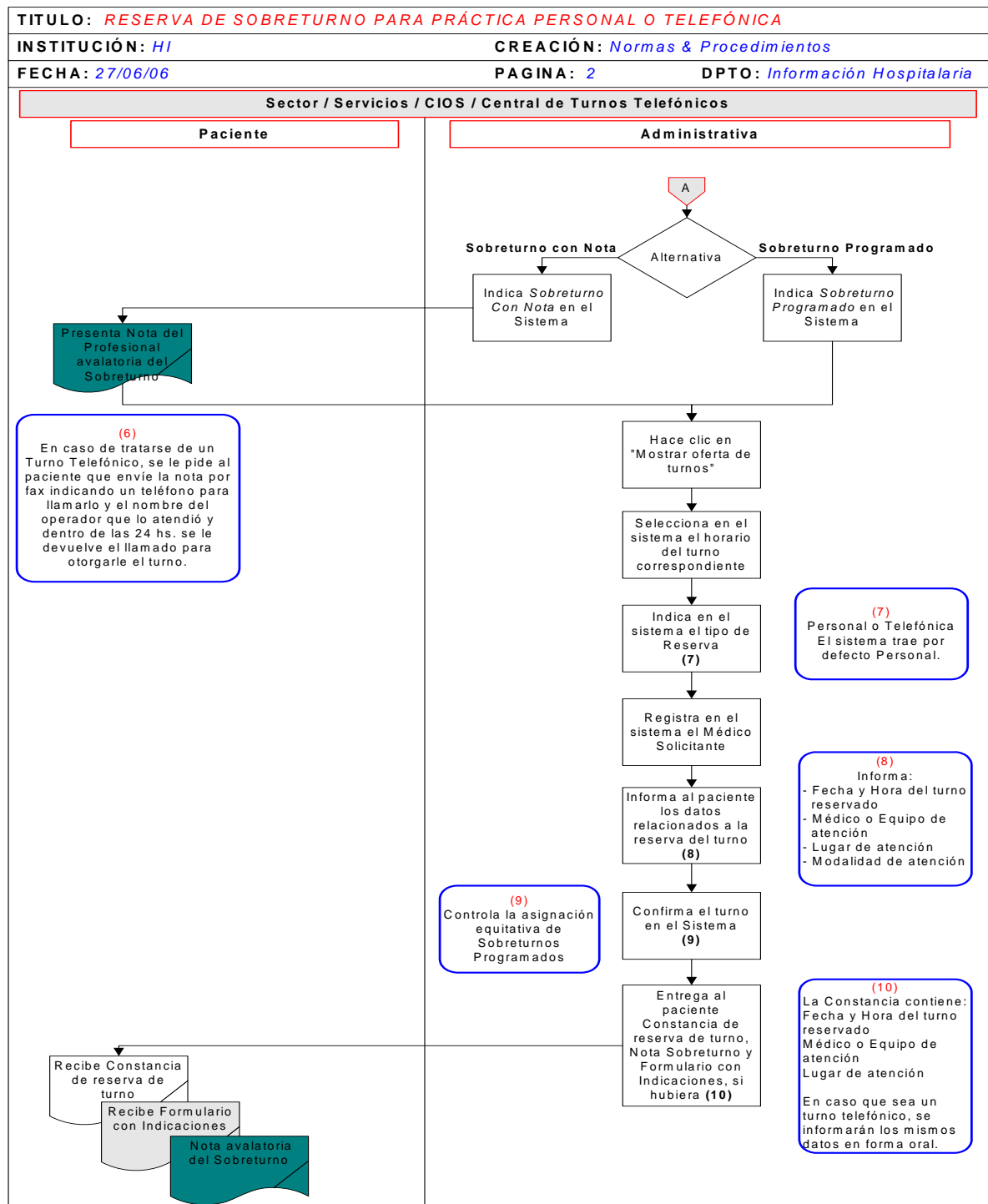
	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

## Reserva de Sobreturno para Práctica personal o telefónica




Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 34 de 39

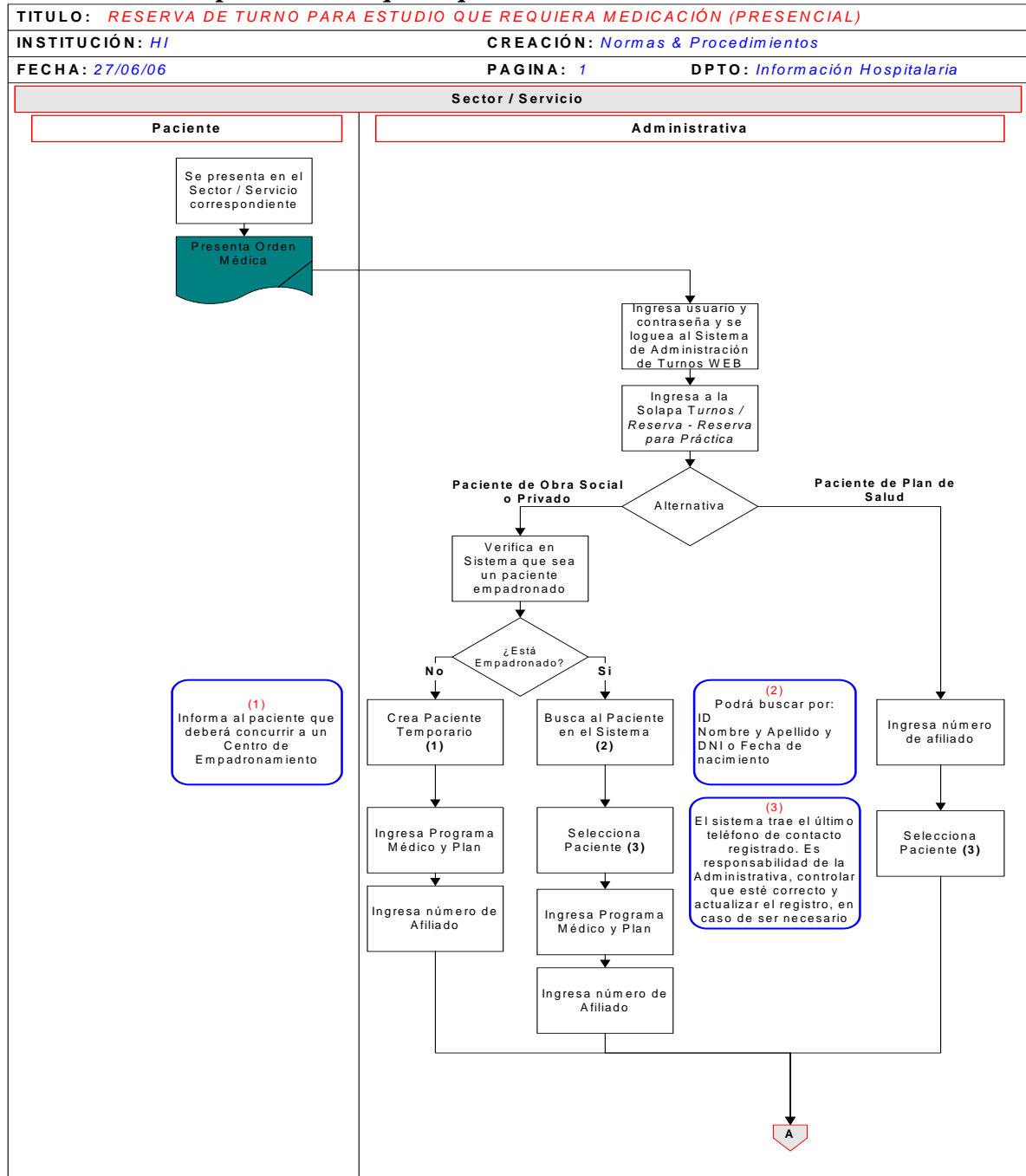
	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01




Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 35 de 39

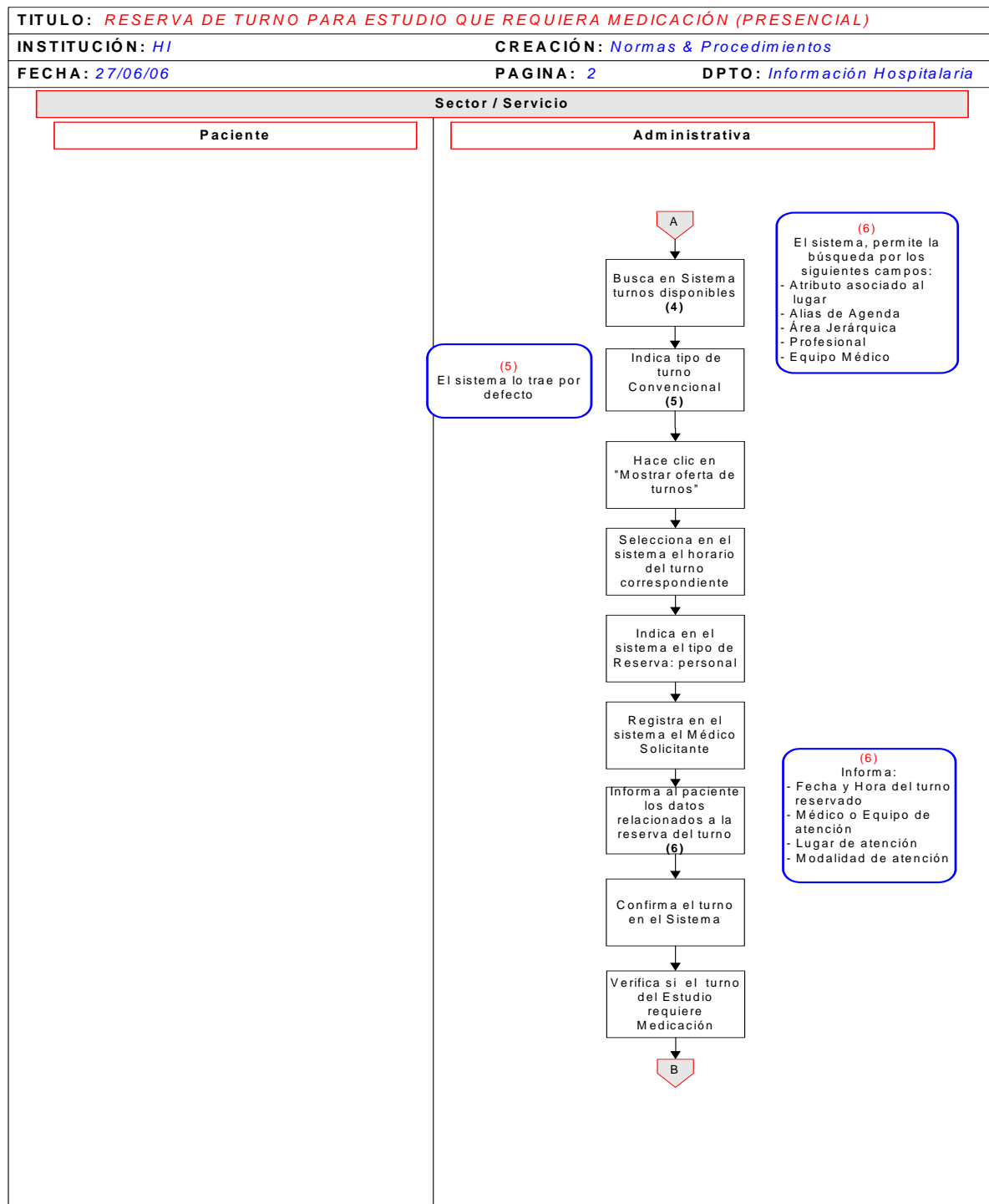
	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

## Reserva de Turno para Estudio que requiera Medicación – Reserva Presencial




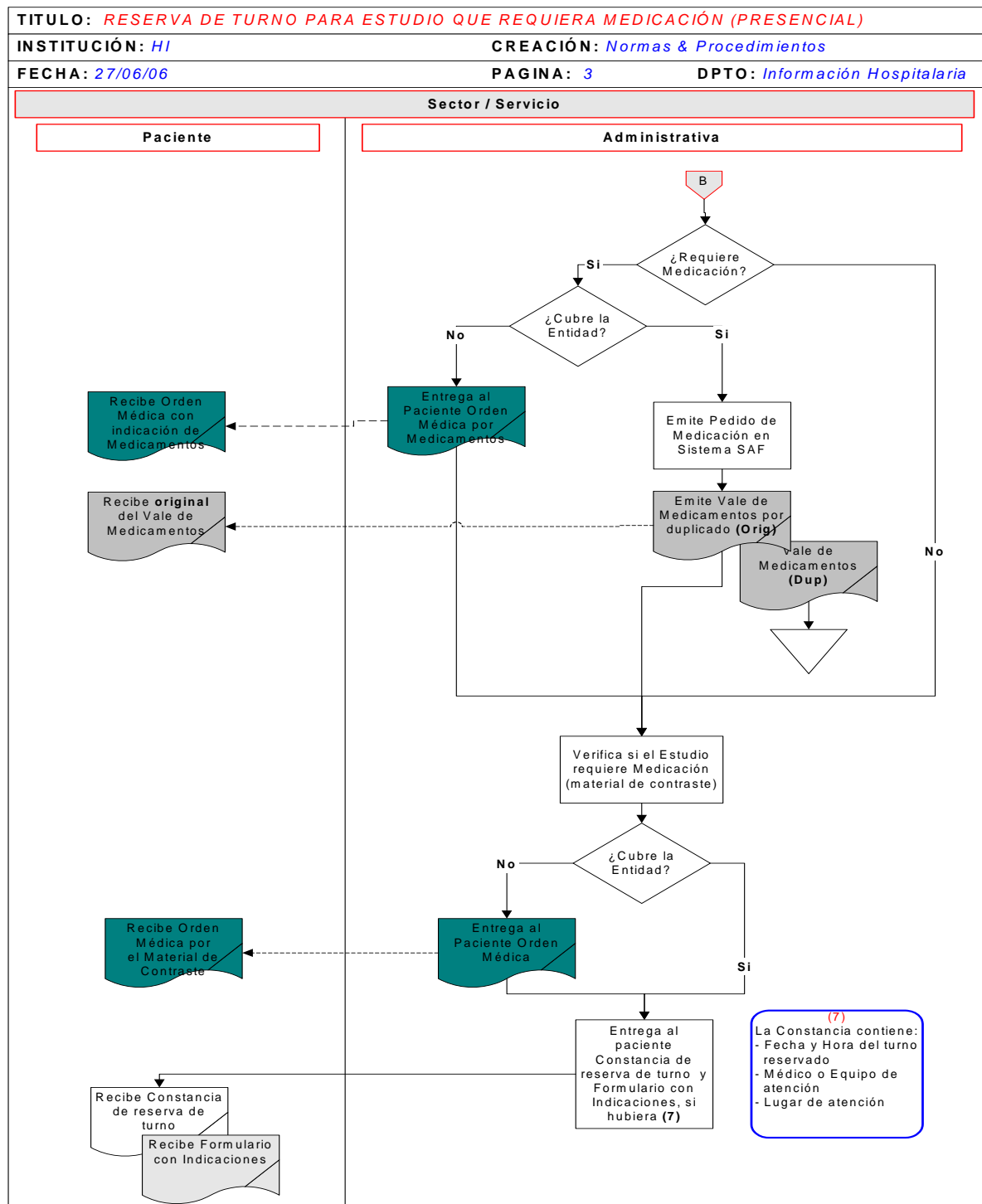
Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 36 de 39

	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01




Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 37 de 39

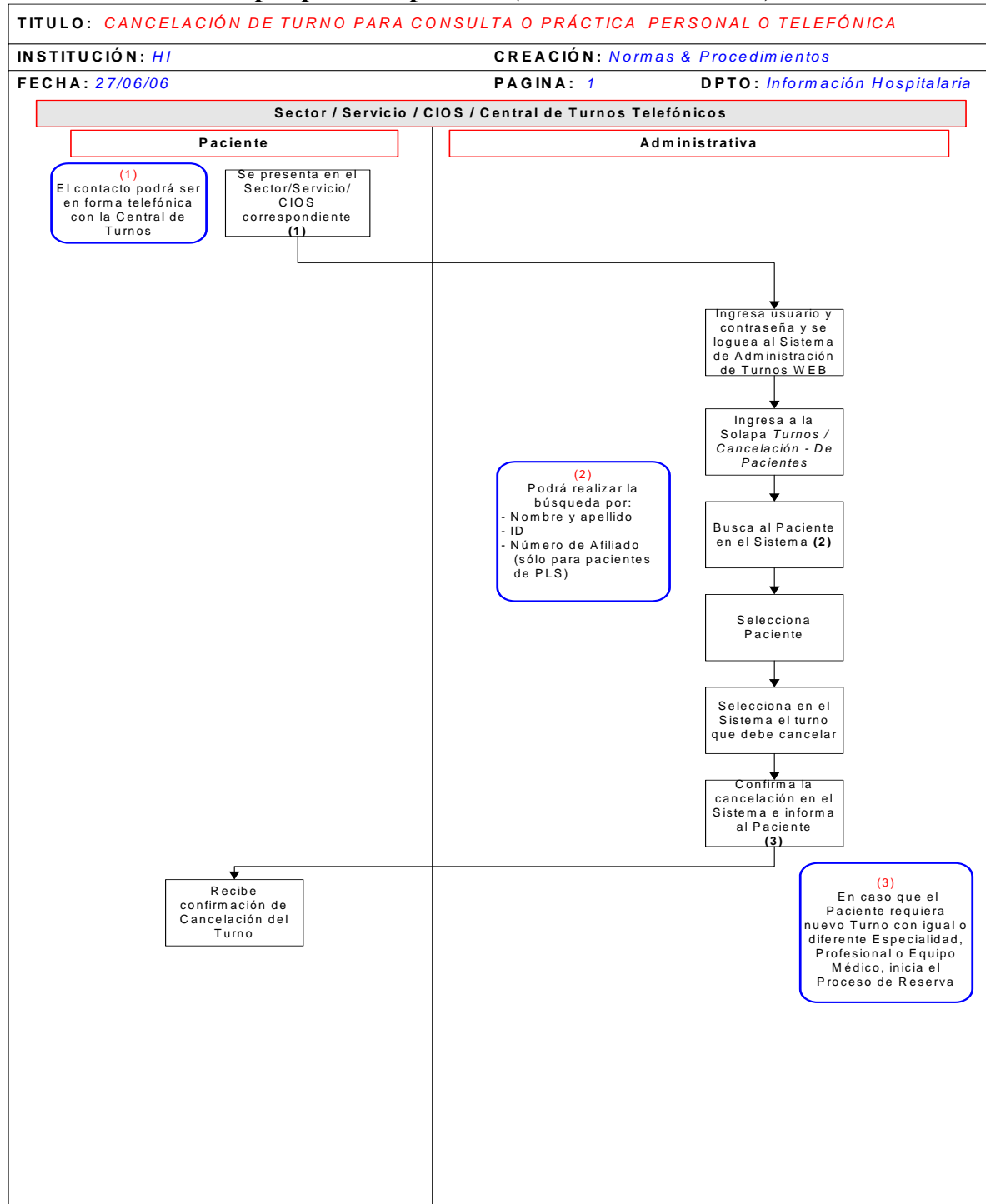
	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01



Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 38 de 39

	<b>Procedimiento</b>	Número de Procedimiento	24/06
		Versión	01.00
	<b>Asignación y Cancelación de Turnos Web a Pacientes Ambulatorios</b>	Fecha de Vigencia	27/06/06
		Código	059.PR.01

### Cancelación de Turno por parte del paciente (Personal o Telefónica)



Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 39 de 39