

## **Anexo 1.**

# **Manual de procedimientos para la gestión de la red en referencia a la “Solicitud y entrega de turnos para la atención ambulatoria en la red pública del área metropolitana de la ciudad de Neuquén”.**

### **1. Definición de la misión del Centro de Salud**

### **2. Estructura y composición del Centro de Salud**

### **3. Funciones de las principales UF involucradas en el procedimiento**

#### **3a. Funciones de la unidad funcional (UF) turnos**

- 1) Conocer y contribuir a la planificación de la atención de demanda asistencial ambulatoria.
- 2) Confeccionar las agendas de los profesionales que brindan consultas ambulatorias.
- 3) Gestionar las listas de espera logrando una correcta programación, tanto de la asistencia ambulatoria.
- 4) Otorgar los turnos para todas las prestaciones requeridas por pacientes ambulatorios, identificando y registrando todos los datos administrativos establecidos en el presente manual de procedimientos.
- 5) Mantener actualizada la agenda de todos los profesionales que prestan asistencia en consultorios externos (CCEE), así como de todos los demás registros que hacen a la actividad del sector.
- 6) Realizar informes de la evolución de sus actividades a la jefatura del sector.

#### **3b. Funciones de la UF de referencia y contrarreferencia**

- 1) Conocer y participar de la planificación de la referencia y contrarreferencia.
- 2) Gestionar los trámites administrativos de la referencia y contrarreferencia los egresos hospitalarios, responsabilizándose de:
  - Recibir por parte del paciente, el informe de referencia, que por duplicado ha completado el profesional que solicita la referencia
  - Comprobar la completitud del informe de referencia, y gestionar su completitud en caso de ser necesaria
  - Ingresar los datos del informe de referencia en el registro de solicitudes de referencia (manual o informático)
  - Gestionar el turno de la consulta o práctica con el hospital de referencia
  - Entregar el turno con las indicaciones al paciente o familiar

- Hacer el seguimiento para constatar que se cumpla con el turno asignado
- Recibir el informe de contrarreferencia y constatar con el profesional que solicitó la referencia, el grado de satisfacción con dicho informe
- Ingresar los datos del informe de contrarreferencia en el registro de contrarreferencias (manual o informático)
- Gestionar el turno de la consulta de seguimiento para el médico que generó la referencia
- Registrar los casos en que exista insatisfacción con el informe de contrarreferencia, por parte del médico referente

#### **4. Procedimiento: Solicitud y entrega de consultas en CCEE**

##### **Propósito**

Establecer el procedimiento, esto es, la secuencia de actividades y tareas con sus respectivos responsables, soporte, frecuencia y tiempo medio, así como los datos que deben disponerse y aplicarse administrativamente para la realización de una consulta en los consultorios externos de un Consultorio de Atención Primaria de la Salud (CAPS).

**Límites:** desde la solicitud de turnos para CCEE hasta su egreso (realización de la consulta).

**Comprende:** solicitud del turno, recepción del paciente, identificación, detección de cobertura, registro, asignación de consultorio externo o profesional o servicio y egreso, generación de la hoja de trabajo profesional, realización de la actividad asistencial, registro de la actividad asistencial, referencia y contra-referencia del paciente.

##### **Unidades funcionales intervinientes**

- 1) Call center
- 2) Informes y orientación
- 3) Admisión / turnos
- 4) Referencia y contrarreferencia
- 5) Consultorios externos
- 6) Servicios de diagnóstico
- 7) Gestión de la información (Estadística)
- 8) Archivo de historias clínicas

## Consultorio Externo (CCEE)

### *Procedimiento: Solicitud y realización de consultas en CCEE*

#### *Descripción del procedimiento: I*

Nº	Actividad	Responsable	Soporte	Frecuencia	Tiempo medio	Descripción de la actividad: tareas
1.	<b>Recepción de la Solicitud telefónica de turnos.</b>	Personal del CS	Inform.	Diaria X .. turnos por día	Promedio de tiempo por pac.: 5 minutos	<p>A través del teléfono del centro de salud, en la franja horaria que el centro de salud (CS) defina, de preferencia diariamente y en el mayor horario posible, los pacientes que están registrados en dicho CS, de preferencia que pertenezca a su área programa, solicitan un turno telefónico al personal de turnos o profesional correspondiente.</p> <p>Las agendas se sugieren que permanezcan abiertas quincenalmente, con establecimiento de una meta realista de apertura progresiva hasta poder reflejar fehacientemente la demanda insatisfecha.</p> <p>1- Turnos anticipados: 50%, como piso. Entre estos no deben faltar todos los pacientes en seguimiento, control de embarazadas y control de niño sano.</p> <p>2-Turnos del día: demanda espontánea (DE), 50 %</p> <p>Ejemplo: Medicina general, días ....Xhs. a X1 hs: 12 turnos : 6 turnos del día y 6 turnos anticipados.</p>

## Consultorio Externo (CCEE)

### *Procedimiento: Solicitud y realización de consultas en CCEE*

#### *Descripción del procedimiento: II*

Nº	Actividad	Responsable	Soporte	Frecuencia	Tiempo medio	Descripción de la actividad: tareas
1.	<b>Recepción de la solicitud telefónica de turnos</b>	Personal del CS	Informático.	Diaria X .. turnos por día	Promedio de tiempo por pac.: 5 minutos	<p>Previo a entregar el turno solicitado, el personal del CC procede a requerir los datos filiatorios y verificar que se encuentra registrado en el sistema. De no estarlo, se advierte al paciente que para solicitar turno telefónico deberá “empadronarse” personalmente en el CS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar si existe registro de dos o más episodios de no concurrencia sin aviso a CCEE; en estos casos la consulta deberá ser requerida personalmente en el mostrador de turnos, en forma de DE.</li> <li>• Orientar la demanda al servicio y profesional que corresponda y otorgar el turno</li> <li>• Informar los requisitos necesarios para la consulta o las prácticas de diagnóstico, de haberlos</li> <li>• Informar que el día del turno asignado deberá concurrir al hospital por bloque horario, el horario de inicio del bloque.</li> <li>• Requerir un teléfono de contacto e indicar cómo y cuándo el hospital confirmará telefónicamente la asistencia del paciente, y cómo deberá proceder el paciente para comunicar su inasistencia, en caso de no poder concurrir.</li> </ul>

## Consultorio Externo (CCEE)

### *Procedimiento: Solicitud y realización de consultas en CCEE*

#### *Descripción del procedimiento: III*

Nº	Actividad	Responsable	Soporte	Frecuencia	Tiempo medio	Descripción de la actividad: tareas
2.	<b>Recepción del paciente en el CAPS y acceso al profesional orientador o al mostrador de turnos.</b>	Personal administrativo	Manual	Diaria X ..pac. por día	Promedio de tiempo por pac.: 2 minutos	<p>La recepción del paciente la realiza personal administrativo del CS en el horario de atención. En su defecto de no haber sido posible esta modalidad debe darse la asistencia al finalizar la atención; esto es: la asistencia del paciente puede registrarse en dos momentos:</p> <p>1) Al anunciarse en el mostrador de turnos antes de entrar al consultorio el administrativo tildaría en la planilla electrónica el presente.</p> <p>2) Al salir del consultorio si hubiese sucedido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El paciente se olvidó de avisar</li> <li>• El administrativo no estaba presente o tenía mucha gente</li> </ul> <p>En todos los casos, al momento que el administrativo levanta las planillas y devuelve las HC al archivo, debe dar el presente o ausente para cerrar la planilla y volver a generar nuevas agendas.</p> <p><b>Todos los pacientes que llegan al CAPS para solicitar turnos en consulta ambulatoria (CCEE) se van con una respuesta de parte de personal del CS. En el caso de que el paciente necesite una consulta y no es posible concederle un turno, ni siquiera diferido (programado), se lo considera demanda insatisfecha y se registra como se detalla en la actividad Nº 9.</b></p>

## Consultorio Externo (CCEE)

### *Procedimiento: Solicitud y realización de consultas en CCEE*

#### *Descripción del procedimiento: IV*

Nº	Actividad	Responsable	Soporte	Frecuencia	Tiempo medio	Descripción de la actividad: tareas
3.	<b>Recepción de la solicitud de turno y determinación del tipo de demanda.</b>	Personal Administrat. de Turnos	Manual	Diaria  X ..pac. por día	Promedio de tiempo por pac.: 2 minutos	<p>Diariamente llegan al mostrador de turnos, que funciona de lunes a viernes de.... a....hs y los sábados de.... a....hs., diversos tipos de pacientes, para obtener o efectivizar una consulta ambulatoria en las diversas especialidades descriptas en la actividad 1 (Recepción de la solicitud telefónica de turnos). La recepción de la solicitud de turnos corresponde a diversos tipos de pacientes:</p> <p>1) Con reserva de turno (consulta programada):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Turno telefónico</i></li> <li>• <i>Desde un hospital (contra-referencia)</i></li> <li>• <i>A partir de otra consulta en CCEE (recitación)</i></li> </ul> <p>2) Como demanda espontánea (DE)</p> <p>Los pacientes en DE sin mediación alguna, son enviados para la consulta al profesional orientador que desarrolla tareas en el mismo horario. Si el paciente refiere tener un turno programado, se verifica por medio del sistema que coincida la fecha, la hora y el consultorio o profesional o servicio con los datos que aporta el paciente. Si no existe coincidencia en fecha y hora, pero figura en los turnos otorgados, se completa el formulario pre-impreso “comprobante de reserva”, según descrito en la actividad Nº .... (Realización de la reserva de un turno futuro y emisión del comprobante de reserva) con la fecha y la hora correctas y se lo despide.</p>

## Consultorio Externo (CCEE)

### *Procedimiento: Solicitud y realización de consultas en CCEE*

#### *Descripción del procedimiento: V*

Nº	Actividad	Responsable	Soporte	Frecuencia	Tiempo medio	Descripción de la actividad: tareas
3.	<b>Recepción de la solicitud de turno y determinación del tipo de demanda.</b>	Personal Administrat. de Turnos	Manual	Diaria  X ..pac. por día	Promedio de tiempo por pac.: 2 minutos	Si no figura en el programa de turnos, se ofrece darle un turno programado futuro. Si acepta, se asigna el turno, se le informa los requisitos necesarios para la consulta y se lo despide. Si no acepta, se lo deriva a “Orientación”. De no resolverse la demanda, se registra como demanda insatisfecha, según descrito en la actividad N° 5a (Registro de la demanda insatisfecha.)
4.	<b>Identificación del paciente y solicitud de datos mínimos</b>	Personal Administrat. de Turnos	Manual e Informático	Diaria  X ..pac. por día	Promedio de tiempo por pac.: 2 minutos	Al efecto de la <b>identificación fehaciente</b> de los pacientes (Nombre y apellido y N° de documento de identidad), junto con la orden de consulta médica o de prácticas se requiere, en forma directa o a través de un responsable, un documento de identidad del paciente, que puede ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Documento Nacional</li> <li>• La Cédula de Identidad de la Policía Federal</li> </ul> Con el documento a la vista, se determina a través de una terminal de trabajo si está registrado en la base de pacientes y cuál es su historia clínica, de existir. Si el paciente no existe en el sistema, se completan todos los datos anagráficos. Si el paciente no dispone de documento, se prosigue el trámite omitiendo la copia del mismo. Se contacta con el Servicio Social, a los efectos de que puedan tramitar los respectivos documentos. Si se trata de la primera concurrencia del paciente al CAPS, se le abrirá una historia clínica según modalidad del CS.

## Consultorio Externo (CCEE)

### *Procedimiento: Solicitud y realización de consultas en CCEE*

#### *Descripción del procedimiento: VI*

Nº	Actividad	Responsable	Soporte	Frecuencia	Tiempo medio	Descripción de la actividad: tareas
5a.	<b>Registro de la demanda insatisfecha</b>		Informático	Diaria  X ..pac. por día	Promedio de tiempo por pac.: 2 minutos	Todos los casos de pacientes de DE que no logran ser asistidos en CCEE, deberán ser consignados, en el Registro de Demanda Insatisfecha (registro ad hoc), con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Nombre y Apellido del Paciente</i></li> <li>• <i>Servicio al que solicitó turno y no fue satisfecho</i></li> <li>• <i>Tiempo de espera para obtener un nuevo turno</i></li> </ul>
5b.	<b>Gestión de la demanda insatisfecha</b>		Informático	Diaria  X ..pac. por día	Promedio de tiempo por pac.: 2 minutos	A todos los pacientes que no logran ser asistidos se les debe ofrecer un turno diferido (programado). Si acepta, se asigna el turno, se le informa los requisitos necesarios para la consulta y se lo despide. Si no acepta, se solicita la intervención del profesional orientador y si fuera necesario, del jefe de CCEE. En este caso deberá existir un registro de la situación planteada, los actores involucrados y la solución hallada.
5c.	<b>Análisis de la demanda insatisfecha en CCEE</b>	Director Asociado Asistencial	Manual e Informático.	Mensual	Gestión de Pacientes CCEE	Mensualmente, el director del CAPS junto al personal de turnos y profesionales analizan la Demanda Insatisfecha en CCEE y proponen alternativas para su solución.



## Consultorio Externo (CCEE)

### *Procedimiento: Solicitud y realización de consultas en CCEE*

#### *Descripción del procedimiento: VII*

Nº	Actividad	Responsable	Soporte	Frecuencia	Tiempo medio	Descripción de la actividad: tareas
6 a.	<b>Detección y verificación de la cobertura social del paciente.</b>  <b>Pacientes sin cobertura ni recursos</b>	Personal Administrat. de Turnos	Informático	Diaria  X ..pac. por día	Promedio de tiempo por pac.: 2 minutos	<p>Luego de la identificación fehaciente del paciente se constata en la base de datos del sistema (padrón de beneficiarios de las Obras Sociales), la cobertura social del paciente a través del DNI contra el PUCO.</p> <p>Pueden presentarse tres situaciones:</p> <p><b>1. Pacientes sin cobertura y sin recursos:</b> Si el paciente no tiene cobertura y tampoco recursos para pagar la asistencia que reclama, se considera como careciente; es decir, la totalidad del gasto de su atención será afrontado con el presupuesto del CAPS y nada podrá facturarse al paciente u otro tercero pagador responsable.</p>
6b.	<b>Detección y verificación de la cobertura social del paciente.</b>  <b>Pacientes con cobertura social del Sistema Nacional del Seguro de Salud (OS Nacionales)</b>	Personal Administrat. de Turnos	Informático	Diaria  X ..pac. por día	Promedio de tiempo por pac.: 2 minutos	<p>2. Pacientes con cobertura social de parte de algún Agente del Sistema Nacional del Seguro de Salud (Obras Sociales “Nacionales”):</p> <p>Luego de controlada la identidad afiliatoria del paciente contra el PUCO, que lo chequea online con los datos del paciente</p> <p>Se lo invita al paciente a firmar la planilla de atención por su obra social en el momento de la asistencia, o adaptando el procedimiento de acuerdo a la disponibilidad de personal en la ventanilla.</p>

## Consultorio Externo (CCEE)

### *Procedimiento: Solicitud y realización de consultas en CCEE*

#### *Descripción del procedimiento: XI*

Nº	Actividad	Responsable	Soporte	Frecuencia	Tiempo medio	Descripción de la actividad: tareas
6c.	<b>Detección y verificación de la cobertura social del paciente.</b>  <b>Plan Nacer</b>	Personal Administrat. de Turnos	Informático	Diaria  X ..pac. por día	Promedio de tiempo por pac.: 2 minutos	<p><b>Plan Nacer</b></p> <p>Si se trata de una mujer embarazada o puérpera y sus niños de hasta seis (6) años, por no tener cobertura social ni prepaga podría asistirles el derecho a inscribirse en el “Plan Nacer”. Este plan nacional otorga a la mujer embarazada y a sus niños nacidos distintas prácticas asistenciales en forma gratuita; por ejemplo, controles de embarazo, consultas de odontología, ecografías, laboratorio, parto asistido, atención y controles clínicos y oftalmológicos del recién nacido y hasta los seis años de edad, vacunas, etc.</p> <p>De corresponder el beneficio del Plan Nacer, se registran los datos de la embarazada o puérpera para que pueda acogerse al plan. Si es un niño indocumentado, hasta la edad de un año, puede inscribirse con el documento de identidad de la madre, el padre o el tutor.</p> <p>Si el padre o la madre o el tutor tampoco disponen de documento de identidad, se hace la inscripción provisoria hasta poder completar el trámite en forma posterior.</p>

## Consultorio Externo (CCEE)

### *Procedimiento: Solicitud y realización de consultas en CCEE*

#### *Descripción del procedimiento: X*

Nº	Actividad	Responsable	Soporte	Frecuencia	Tiempo medio	Descripción de la actividad: tareas
7.	<b>Registro de datos</b>	Personal Administrat. de Turnos	Informático	Diaria  X ..pac. por día	Promedio de tiempo por pac.: 1 minuto	<p>Según la condición de que cuente con antecedentes en el CAPS o sea la primera ocurrencia:</p> <p>1) <b>Sin antecedentes.</b> Como mínimo se registran los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apellido y nombres: en forma completa y con la precaución de no cometer errores, particularmente del apellido. Este dato es clave en la búsqueda por el sistema.</li> <li>• Apellido materno.</li> <li>• Tipo y número de documento: con los mismos recaudos del apellido.</li> <li>• Sexo.</li> <li>• Fecha de nacimiento.</li> <li>• Estado civil.</li> <li>• Domicilio completo: calle, número, localidad, código postal, Partido o Departamento, Provincia, País.</li> <li>• Teléfono completo: código de área y número. Si no tuviese teléfono el paciente, se busca disponer el del responsable o acompañante; en su defecto, el de algún vecino.</li> <li>• Lugar y domicilio de trabajo -si posee-(no obligatorio )</li> <li>• Obra social que cubre su asistencia -si posee- y número de beneficiario.</li> </ul>

## Consultorio Externo (CCEE)

### *Procedimiento: Solicitud y realización de consultas en CCEE*

#### *Descripción del procedimiento: XI*

Nº	Actividad	Responsable	Soporte	Frecuencia	Tiempo medio	Descripción de la actividad: tareas
7.	<b>Registro de datos</b>	Personal Administrat. de Turnos	Informático	Diaria  X ..pac. por día	Promedio de tiempo por pac.: 1 minuto	<b>Con antecedentes.</b> En esta situación, determinada por encontrarse historia clínica preexistente en el CAPS, a través del sistema informático, se validan los datos enunciados en el punto precedente a efectos de verificar si se han producido modificaciones, particularmente de aquellos datos pasibles de mayores novedades: domicilio, teléfono, obra social, trabajo. Si los datos están desactualizados se modifican (actualizan) en el sistema.
8.	<b>Asignación de un turno para la demanda espontánea (DE) del mismo día.</b>	Personal Administrat. de Turnos	Informático	Diaria  X ..pac. por día	Promedio de tiempo por pac.: 1 minuto	<p>En todo esquema de asignación programada de turnos, siempre se reserva un determinado cupo, es decir un porcentaje de dichos turnos (en este caso el 50%), de acuerdo a la necesidad de turnos para ser asignados a la demanda espontánea (DE) diaria. Necesidad diaria de turnos que es evaluada a través del análisis de los registros históricos de demanda.</p> <p>De acuerdo a la solicitud específica de la DE, se asigna por especialidad, servicio o profesional, el primer turno libre disponible de la correspondiente agenda.</p>

## Consultorio Externo (CCEE)

### *Procedimiento: Solicitud y realización de consultas en CCEE*

#### *Descripción del procedimiento: XII*

Nº	Actividad	Responsable	Soporte	Frecuencia	Tiempo medio	Descripción de la actividad: tareas
9.	<b>Realización de la reserva de un turno (diferido) futuro y emisión del comprobante de reserva.</b>	Personal Administrat. De Turnos	Informático y manual	Diaria  X ..pac. por día	Promedio de tiempo por pac.: 3 minutos	<p>En los casos de solicitud de turnos futuros, una vez identificado el paciente y determinado el tipo de demanda, a través de las facilidades de visualización provistas por el sistema informático, se verificará la disponibilidad de turnos. Acordado con el paciente o el responsable, se hará la reserva efectiva del turno. Luego de efectivizada la reserva, se completa manualmente el pre-impreso <b>“comprobante de reserva”</b>, que se entregará al paciente o el responsable. Independientemente del formato que prevea el sistema, Para una futura impresión, los datos mínimos que deben constar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Apellido y nombre del paciente.</i></li> <li>• <i>Tipo y número de documento del paciente.</i></li> <li>• <i>Fecha y hora del turno reservado.</i></li> <li>• <i>Especialidad o servicio del turno.</i></li> <li>• <i>Número de Consultorio.</i></li> <li>• <i>Profesional que lo atenderá, con el nombre completo.</i></li> <li>• <i>Número de HHCC del paciente.</i></li> <li>• <i>Categoría del paciente: con o sin cobertura;</i></li> <li>• <i>Nombre de la Obra Social y Número de carné de beneficiario, si posee cobertura.</i></li> </ul> <p>El comprobante de reserva incluirá un texto en que se invite al paciente a notificar anticipadamente a un número específico del hospital si, por causas fortuitas, no pudiese concurrir al turno programado.</p>

## Consultorio Externo (CCEE)

### *Procedimiento: Solicitud y realización de consultas en CCEE*

#### *Descripción del procedimiento: XIII*

Nº	Actividad	Responsable	Soporte	Frecuencia	Tiempo medio	Descripción de la actividad: tareas
10.	<b>Baja de reserva de turnos.</b>	Personal Administrat. de Turnos	Informático	Diaria X .. pac. por día	Promedio de tiempo por pac.: 2 minutos	En los casos que un paciente o el responsable, por cualquier motivo y medio, notifica la imposibilidad de asistir a un turno programado que hubiese reservado, se dará de baja esta reserva en la Agenda del sistema. Se deberá solicitar el DNI de la persona que solicito el turno haciendo referencia al turno solicitado.
11.	<b>Impresión de un listado solicitud para el Archivo, de HHCC correspondiente a los pacientes a asistir en CCEE.</b>	Personal Administrat. de Turnos	Informático	Diaria X .. por día	Promedio de tiempo por listado: 2 minutos	Se procede a imprimir el listado (o verlo en el sistema) de HHCC correspondientes a los pacientes a asistir en CCEE. Existen dos tipos de listado-solicitud: 1) En los casos de demanda programada, sea telefónica o presencial: el listado- solicitud se entrega al Archivo por la tarde anterior del día de la consulta. 2) En los casos de demanda espontánea, el listado-solicitud se entrega el mismo día
12.	<b>Recuperación de las HHCC del archivo.</b>	Personal Administrat. de Turnos	Manual	Diaria X .. por día	Promedio de tiempo por HHCC: 2 minutos	Personal administrativo de turnos con ambos "listado-solicitud" buscan las HHCC en el Archivo y las dispone para ser llevadas a los consultorios junto con el resto de la documentación.

## Consultorio Externo (CCEE)

### *Procedimiento: Solicitud y realización de consultas en CCEE*

#### *Descripción del procedimiento: XIV*

Nº	Actividad	Responsable	Soporte	Frecuencia	Tiempo medio	Descripción de la actividad: tareas
13.	<b>Emisión del listado diario de consultas externas (orden de trabajo).</b>	Personal de Turnos	Informático	Diaria  X .. por día	Promedio de tiempo por listado: 1 minuto	<p>Diariamente, previo al inicio de la asistencia en CCEE, personal administrativo de la UF Turnos emite, a través del sistema informático, el listado de consultas externas programadas para ese día (orden de trabajo).</p> <p>La orden de trabajo se emite, para cada Consultorio Externo y, por profesional actuante. Mínimamente dispondrá los siguientes datos y espacios para completar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Fecha de los turnos programados</i></li> <li>• <i>Consultorio Externo o Servicio</i></li> <li>• <i>Nombre completo del profesional</i></li> <li>• <i>Orden creciente de horas de reservas programadas, y para cada una:</i></li> <li>• <i>Nombre completo del paciente</i></li> <li>• <i>Número de Historia Clínica</i></li> <li>• <i>Espacio para completar con el diagnóstico</i></li> <li>• <i>Espacio para la firma y sello aclaratorio del profesional</i></li> </ul>

## Consultorio Externo (CCEE)

### *Procedimiento: Solicitud y realización de consultas en CCEE*

#### *Descripción del procedimiento: XV*

Nº	Actividad	Responsable	Soporte	Frecuencia	Tiempo medio	Descripción de la actividad: tareas
14.	<b>Distribución de los listados de consultas externas (orden de trabajo), HHCC y documentación para la facturación de las consultas.</b>	Personal de Turnos	Manual	Diaria  X .. por día	Promedio de tiempo por HHCC: 1 minuto	A diario, previamente a la atención ambulatoria planificada, personal administrativo del sector turnos distribuye, en cada Consultorio: 1) La orden de trabajo para cada profesional 2) La HHCC de cada paciente a atender 3) La documentación requerida por el seguro social o privado, para la facturación de la prestación; Por ejemplo, que contengan la Orden de Consulta; el CABOS, para pacientes con cobertura; las autorizaciones si así lo exige algún convenio con terceros pagadores.
15.	<b>Llamado del paciente para su asistencia.</b>	Profesional Asistente	Manual	Diaria  X .. por día	Promedio de tiempo por paciente: 1 minuto	El paciente es llamado por el profesional para la realización de la consulta.



## Consultorio Externo (CCEE)

### *Procedimiento: Solicitud y realización de consultas en CCEE*

#### *Descripción del procedimiento: XVI*

Nº	Actividad	Responsable	Soporte	Frecuencia	Tiempo medio	Descripción de la actividad: tareas
16.	<b>Registro de la actividad clínica en la HHCC y completitud de los demás registros correspondientes a la consulta externa.</b>	Profesional Asistente	Manual	Diaria  X .. por día	Promedio de tiempo por HHCC: 5 minutos	<p>Al culminar el proceso asistencial, el profesional asistente completa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La HHCC o ficha clínica</li> <li>Los espacios específicos correspondientes a: La “Orden de Trabajo” (planilla).</li> </ul> <p>De conceder algún “sobre turno”, por cualquier motivo, deberá registrar manualmente los datos en la planilla (orden de trabajo), considerando todos los campos previstos en dicha planilla, tal como si fuera un paciente con turno “normal”, de modo tal que personal de turnos lo cargue en sistema, como turnos atendidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La documentación para la facturación si requiere firma y sello.</li> <li>Si se hacen necesarios exámenes complementarios, expide las respectivas órdenes.</li> </ul> <p>Si el paciente debe concurrir a consultas ulteriores, escribe las indicaciones pertinentes para la posterior asignación de turnos. Cuando se disponga de un proceso de registros clínicos en Historia Clínica informatizada, el profesional lo efectúa a través de la terminal de trabajo instalada a esos efectos.</p> <p>Realiza los registros pertinentes en la Historia Clínica común del paciente. Si uno o más pacientes no asistieran al turno previsto, el profesional dejará constancia de la ausencia en el espacio reservado para el diagnóstico, cruzándolo con el texto “AUSENTE”.</p>

## Consultorio Externo (CCEE)

### *Procedimiento: Solicitud y realización de consultas en CCEE*

#### *Descripción del procedimiento: XVII*

Nº	Actividad	Responsable	Soporte	Frecuencia	Tiempo medio	Descripción de la actividad: tareas
16.	<b>Registro de la actividad clínica en la HHCC y completitud de los demás registros correspondientes.</b>	Profesional Asistente	Manual	Diaria  X .. por día	Promedio de tiempo por HHCC: 5 minutos	Una vez atendido el último paciente de la jornada, el profesional firma y sella el listado de consultas externas y lo deja, junto con las Historias Clínicas, en el Consultorio.
17.	<b>Gestión profesional de la referencia</b>	Profesional Asistente	Manual	Diaria  X .. por día	Promedio de tiempo por HHCC: 5 minutos	<p>En los casos que el paciente requiera ser enviado a consulta a una especialidad con la cual no cuenta el centro de salud, el profesional asistente al culminar el proceso asistencial, <b>completará por duplicado</b>, el correspondiente informe de referencia, establecido en el protocolo de referencia y contra referencia diseñado por la red asistencial, que se adjunta como anexo. El informe de referencia consta de los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos anagráficos, filiatorios y afiliatorios del paciente</li> <li>• Nº de HHCC o ficha clínica</li> <li>• Diagnóstico principal y secundarios</li> <li>• Especialidad requerida y motivo de la consulta</li> <li>• Si se le ha realizado alguna práctica: tipo de prácticas y resultados</li> <li>• Si se le han indicado exámenes complementarios: tipo de exámenes complementarios: tipo de prácticas y resultados</li> <li>• Cuando se disponga de un proceso de registros clínicos en Historia Clínica informatizada, el profesional lo efectúa a través de la terminal de trabajo instalada a esos efectos.</li> </ul>

## Consultorio Externo (CCEE)

### *Procedimiento: Solicitud y realización de consultas en CCEE*

#### *Descripción del procedimiento: XVIII*

Nº	Actividad	Responsable	Soporte	Frecuencia	Tiempo medio	Descripción de la actividad: tareas
17.	<b>Gestión profesional de la referencia</b>	Profesional Asistente	Manual	Diaria X .. por día	Promedio de tiempo por HHCC: 5 minutos	<b>El profesional firma y sella una copia del informe de referencia y lo entrega en mano al paciente, dejando la otra copia junto a la Historia Clínica, en el Consultorio.</b>
18a.	<b>Gestión profesional de la contra-referencia de pacientes propios, enviados al 2º o 3º nivel.</b>	Profesional Asistente	Manual	Diaria X .. por día	Promedio de tiempo por HHCC: 5 minutos	El profesional actuante transcribirá en la HHCC del paciente, los datos principales de la contra-referencia, presentes en el informe de contra-referencia (formulario) aportado por el paciente, y adjuntará dicho informe a la HHCC. Cuando se disponga de un proceso de registros clínicos en Historia Clínica informatizada, el profesional lo efectúa a través de la terminal de trabajo instalada a esos efectos.
18b.	<b>Gestión profesional de la contra-referencia hacia otros CAPS.</b>	Profesional Asistente	Manual	Diaria X .. por día	Promedio de tiempo por HHCC: 5 minutos	En los casos que el paciente haya sido enviado a consulta desde otro centro de salud del área programática (posibilidad poco frecuente, pero que puede existir), el profesional asistente completará por duplicado el correspondiente informe de contra referencia en el que constan los mismos datos que en el informe de referencia de la actividad Nº 17: Cuando se disponga de un proceso de registros clínicos en Historia Clínica informatizada, el profesional efectúa el informe de contra-referencia, a través de la terminal de trabajo instalada a esos efectos. El profesional firma y sella una copia del informe de contra referencia y lo entrega en mano al paciente, dejando la otra copia junto a la Historia Clínica, en el Consultorio.

## Consultorio Externo (CCEE)

### *Procedimiento: Solicitud y realización de consultas en CCEE*

#### *Descripción del procedimiento: XIX*

Nº	Actividad	Responsable	Soporte	Frecuencia	Tiempo medio	Descripción de la actividad: tareas
19.	<b>Gestión administrativa de consultas ulteriores y órdenes de exámenes</b>	Personal de Turnos	Informático	Diaria  X .. por día	Promedio de tiempo por paciente: 3 minutos	Al retirarse del consultorio, si se le han indicado consultas ulteriores y/o exámenes complementarios, el paciente se dirige al sector turnos para el trámite de la reserva pertinente. En estos casos el personal de turnos procede como en la actividad 9 (Realización de la reserva de un turno diferido-futuro- y emisión del comprobante de reserva).
20.	<b>Gestión administrativa de la referencia y la contra- referencia</b>	Personal funciones Referencia Contra-referencia	Informático	Diaria  X .. por día	Promedio de tiempo por paciente: 5 minutos	Al retirarse el paciente del consultorio, si se le ha indicado una consulta, o práctica en alguna otra institución de la red asistencial (referencia), el propio paciente o la persona responsable, debe dirigirse al sector turnos para el trámite pertinente. En estos casos el personal de turnos procede, por teléfono, fax, o a través de las facilidades del sistema informático (agendas digitales de los hospitales de determinado grupo de especialidades), a disponer la reserva del turno en el efector que corresponda, siempre de acuerdo con el paciente o el responsable. Luego de efectivizada la reserva, el sistema emite un comprobante impreso específico, que se entregará al paciente o al responsable, con los siguientes datos mínimos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Apellido y nombre del paciente</i></li> <li>• <i>Tipo y número de documento del paciente.</i></li> <li>• <i>Fecha y hora del turno reservado</i></li> <li>• <i>Efector de la red al que se le asignó el turno, dirección y teléfonos de referencia</i></li> </ul>

## Consultorio Externo (CCEE)

### *Procedimiento: Solicitud y realización de consultas en CCEE*

#### *Descripción del procedimiento: XX*

20.	<b>Gestión administrativa de la referencia y la contra- referencia</b>	Personal con funciones Referencia Contra-referencia	Informático	Diaria  X .. por día	Promedio de tiempo por paciente: 10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Especialidad o servicio del turno</i></li> <li>• <i>Profesional que lo atenderá, con el nombre completo.</i></li> <li>• <i>Tipo de práctica, si corresponde</i></li> <li>• <i>Número de HHCC del paciente.</i></li> </ul> <p>El comprobante de reserva incluirá un texto en que se invite al paciente a notificar anticipadamente a un número específico del efector si por causas fortuitas, no pudiese concurrir al turno programado.</p> <p>El personal con funciones de Referencia y Contra-referencia debe además:</p> <p>Comprobar la completitud del informe de referencia, y gestionar su completitud en caso de ser necesaria</p> <p>Ingresar los datos del informe de referencia en el registro de solicitudes de referencia</p> <p>Hacer el seguimiento para constatar que se cumpla con el turno asignado</p> <p>Recibir el informe de contrarreferencia y constatar con el profesional que solicitó la referencia, el grado de satisfacción con dicho informe</p> <p>Ingresar los datos del informe de contrarreferencia en el registro de contrarreferencias</p> <p>Gestionar el turno de la consulta de seguimiento para el médico que generó la referencia</p> <p>Registrar los casos en que exista insatisfacción con el informe de contrarreferencia, por parte del médico referente</p>
-----	--	---	-------------	-------------------------------	--	--

## Consultorio Externo (CCEE)

### *Procedimiento: Solicitud y realización de consultas en CCEE*

#### *Descripción del procedimiento: XXI*

Nº	Actividad	Responsable	Soporte	Frecuencia	Tiempo medio	Descripción de la actividad: tareas
21.	<b>Recolección y verificación de la HHCC, la “Orden de Trabajo” y demás documentos.</b>	Auxiliar Administrat. de CC.EE.	Manual	Diaria  X .. por día	Promedio de tiempo por listado: 5 minutos	A medida que los profesionales hacen pausas o finalizan su tarea de atención, una secretaria de consultorios, o quien cumpla esa función, retira los documentos de consulta de los pacientes atendidos o ausentes. Según cada caso, verifica el cumplimiento de las formalidades necesarias en el relleno de las hojas de consulta médica; por ejemplo: descripción del diagnóstico y tratamiento por parte del profesional, firma y aclaración del paciente, firma y sello del profesional, etc. Si algún documento tiene faltantes o errores, lo separa para gestionar posteriormente su perfeccionamiento con el especialista que corresponda. Si están completados correctamente, desglosa las historias clínicas del resto. Las historias clínicas las deriva al archivo para su proceso, y las órdenes de trabajo las entrega en Turnos.

## Consultorio Externo (CCEE)

### *Procedimiento: Solicitud y realización de consultas en CCEE*

#### *Descripción del procedimiento: XXII*

Nº	Actividad	Responsable	Soporte	Frecuencia	Tiempo medio	Descripción de la actividad: tareas
22.	<b>Confirmación en sistema de la atención y carga de los “sobretornos”.</b>	Personal de Turnos	Informático	Diaria  X... por día	Promedio de tiempo por orden de trabajo: 3 minutos	A partir de la planilla de orden de trabajo, personal de turnos tilda en el sistema los pacientes ausentes, y carga los pacientes con “sobretorno”, que hubiera incorporado manualmente, el profesional actuante.
23.	<b>Preparación de documentos para recupero de costos.</b>	Auxiliar Administrat. de CC.EE.	Manual	Diaria  X .. por día	Promedio de tiempo por HHCC: 2 minutos	Al final del turno de admisión, se compilan los documentos de atención de los pacientes con cobertura, sumando los devueltos de los consultorios externos con los del archivo transitorio en el sector. Se deja preparada la documentación para que la gestión de recupero de costos.
24.	<b>Codificación centralizada de los diagnósticos.</b>	Auxiliar Administrat. de CC.EE.	Manual	Diaria  X .. por día	Promedio de tiempo por paciente: 1 minuto	Con el apoyo del sistema informático, personal auxiliar de CCEE o personal de Estadística (el que se encuentre más entrenado), codifica los diagnósticos presentes, sea en la “Orden de trabajo”.
25.	<b>Archivo de las “Órdenes de Trabajo”.</b>	Auxiliar Administrat. de CC.EE.	Manual	Diaria  X .. por día	Promedio de tiempo por listado: 1 minuto	Una vez realizada la codificación y el registro de los datos de ausentes y sobretornos en el sistema, las “Órdenes de trabajo” se archivan, ordenadas por Consultorio y por fecha, por un plazo no menor a los veinticuatro (24) meses.

