	MIPG - SGC	Código:	Versión:
		MA-AD-SGC-005	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Página: 1 de 4		
	Título:		
	Manual de Consulta externa		
	Revisado por:	Aprobado por:	

## Manual de Consulta Externa

### 1. Presentación

El Hospital San Jorge de Ayapel, en el marco del nuevo Modelo de Atención en Salud 2025, adopta el presente Manual de Consulta Externa como guía institucional para organizar, prestar y evaluar los servicios de atención ambulatoria.

La consulta externa es la puerta de entrada prioritaria para la atención integral, preventiva, predictiva y resolutive de la población, facilitando el acceso, garantizando la continuidad del cuidado y fortaleciendo el autocuidado y la promoción de la salud.

### 2. Objetivos

#### 2.1 General


Establecer lineamientos técnicos y operativos para la organización y prestación del servicio de consulta externa en el Hospital San Jorge de Ayapel, en coherencia con el modelo de atención en salud vigente.

#### 2.2 Específicos

- Garantizar atención oportuna, integral y humanizada en el servicio de consulta externa.
- Articular la consulta externa con las RIAS y el Plan de Intervenciones Colectivas (PIC).
- Fortalecer la capacidad resolutive en el primer nivel, evitando remisiones innecesarias.
- Promover la detección temprana, el manejo integral de riesgos y la prevención de la enfermedad.
- Facilitar la continuidad del cuidado mediante el sistema de referencia y contrarreferencia.

### 3. Alcance

Este manual aplica a todo el personal asistencial, administrativo y de apoyo que participa en la atención en consulta externa: médicos generales, odontólogos, psicólogos, enfermería, auxiliares de enfermería, personal administrativo y de estadística.

	MIPG - SGC	Código:	Versión:
		MA-AD-SGC-005	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Página: 2 de 4		
	Título:  Manual de Consulta externa		
	Revisado por:	Aprobado por:	

## 4. Marco Normativo

- Decreto 0858 de 2025 – Modelo de Salud Preventivo, Predictivo y Resolutivo.
- Resolución 3280 de 2018 – RIAS.
- Resolución 412 de 2000 – Actividades de Detección Temprana y Protección Específica.
- Ley 100 de 1993 y Ley 1438 de 2011 – Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Plan Decenal de Salud Pública 2022–2031.
- Normas internas de calidad y gestión hospitalaria.

## 5. Principios Orientadores

- Accesibilidad y oportunidad.
- Integralidad y continuidad en la atención.
- Resolutividad en el primer nivel.
- Enfoque preventivo, predictivo y de gestión del riesgo.
- Humanización y trato digno.
- Equidad y enfoque diferencial.
- Participación comunitaria.


## 6. Organización del Servicio de Consulta Externa

### 6.1 Áreas y Servicios

- Medicina general
- Odontología general
- Psicología
- Consulta de enfermería (promoción, prevención, control de riesgo)
- Consulta por remisión (según disponibilidad y por PTRRM)

### 6.2 Flujograma del Proceso

- Ingreso y admisión del usuario → recepción, verificación de afiliación y apertura de historia clínica.
- Atención en consulta → anamnesis, examen físico, diagnóstico, plan de manejo.

	MIPG - SGC	Código:	Versión:
		MA-AD-SGC-005	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Página: 3 de 4		
	Título:		
	Manual de Consulta externa		
	Revisado por:	Aprobado por:	

- Detección temprana y actividades de promoción y prevención según ciclo vital.
- Formulación y procedimientos básicos en el primer nivel.
- Registro en historia clínica y RIPS.
- Referencia o contrarreferencia si se requiere atención en segundo nivel.
- Cierre y entrega de indicaciones al paciente.

### 6.3 Horarios y Acceso

- Horarios definidos y divulgados a la comunidad.
- Acceso con enfoque territorializado y diferencial (niños, adultos mayores, gestantes, población vulnerable).

## 7. Procesos Clave en la Consulta Externa

### 7.1 Agendamiento y Admisión

- Uso de sistema de citas con prioridad a urgencias sentidas y continuidad de tratamientos.
- Orientación al usuario desde el área de admisiones.

### 7.2 Atención Clínica Integral


- Valoración integral según RIAS y guías clínicas.
- Promoción del autocuidado en cada consulta.
- Manejo de factores de riesgo individuales y familiares.

### 7.3 Registro y Estadística

- Registro en historia clínica electrónica o física.
- Reporte a RIPS, SISPRO y bases de datos institucionales.
- Cálculo de indicadores (cobertura, oportunidad, resolutivez).

### 7.4 Referencia y Contrarreferencia

- Uso del formato oficial de referencia.
- Comunicación permanente con hospitales de segundo nivel.
- Seguimiento a los casos remitidos y contra-referenciados.

	MIPG - SGC	Código:	Versión:
		MA-AD-SGC-005	V.1
		Página: 4 de 4	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título:		
	Manual de Consulta externa		
	Revisado por:	Aprobado por:	

## 8. Responsables

- Gerente: adopción y seguimiento del manual.
- Coordinador de consulta externa: supervisión operativa.
- Profesionales de salud (médicos, odontólogos, psicólogos, enfermería): atención y registro.
- Área de estadística: consolidación y análisis de datos.
- Usuarios y comunidad: corresponsabilidad en autocuidado y seguimiento.

## 9. Indicadores de Seguimiento

- Tiempo promedio de asignación de cita.
- Porcentaje de inasistencia a citas programadas.
- Porcentaje de usuarios atendidos en el primer nivel sin necesidad de referencia.
- Cobertura en actividades de detección temprana y protección específica.
- Nivel de satisfacción del usuario.

## 10. Anexos

- Flujograma del proceso de consulta externa.
- Formatos de referencia y contrarreferencia.
- Cronograma de jornadas de P y P.
- Indicadores básicos con sus fórmulas.
- Protocolos de atención por ciclo vital.