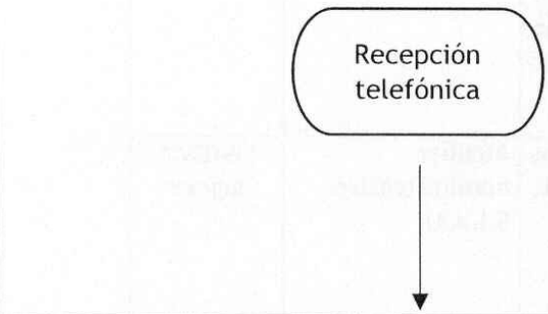
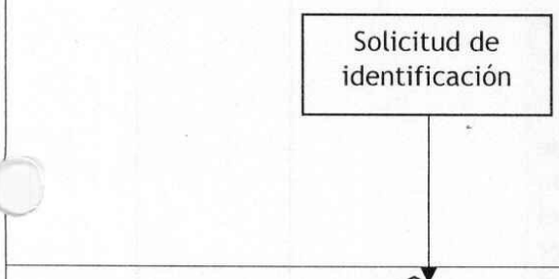
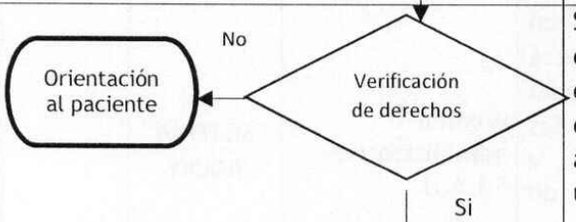
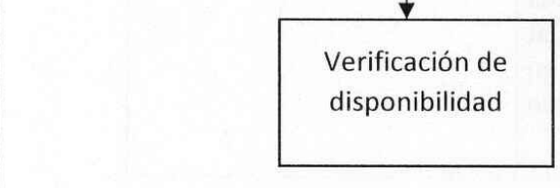
9. DIAGRAMA DE FLUJO

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	Contestar de manera cordial y con saludo personalizado (E.S.E Hospital San Vicente de Ramiriquí, buenos días, buenas tardes, habla con: (nombre de quien atiende la llamada, ¿en qué le puedo colaborar?). **Nota**: el teléfono celular se debe contestar en el horario establecido para tal fin.	Auxiliar administrativo S.I.A.U	NA
	Se solicita al usuario el número de identidad, (cedula de ciudadanía para mayores de 18 años, tarjeta de identidad para mayores de 7 años, y registro civil para niños menores de 7 años. Y nombre completo para verificar la identidad del paciente	Auxiliar administrativo S.I.A.U	NA
	Se realiza la verificación de derechos (ingreso a la plataforma de la E.A.P.B se verifica número de identificación, el estado de afiliación y centro de atención del usuario.	Auxiliar administrativo S.I.A.U	NA
	Se pregunta al paciente el tipo de consulta a la que va acceder (consulta externa, odontología y prevención y promoción). Se verifica la agenda en el sistema ROCKY y se informa al usuario la disponibilidad de los diferentes profesionales y las horas, el cual	Auxiliar administrativo S.I.A.U	NA

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

↓	decide a su necesidad y preferencia **Nota** Si el usuario no tiene historia clínica, se informa al usuario que: debe a cercarse a la institución con fotocopia del documento, para hacer la apertura de la historia clínica y la posterior asignación de cita.		
Actualización de datos	Realizar actualización de datos personales (numero celular, dirección)	Auxiliar administrativo S.I.A.U	SISTEMA ROCKY
Indicaciones ↓	se indica al paciente que debe presentarse 15 minutos antes de la hora programada para activar la cita en el área de facturación. En caso de que el paciente llegue tarde a cita o no cancele con anticipación., se bloqueara el acceso de asignación de citas por cinco días y tendrá un comparendo pedagógico (deberá asistir a una charla institucional en donde se socializan los siguientes temas; deberes y derechos, triage, portafolio de servicios, entre otros). **NOTA:** Si pertenece al régimen contributivo debe cancelar una cuota moderadora de acuerdo al nivel, si pertenece al régimen subsidiado no cancela ningún monto	Auxiliar administrativo S.I.A.U	SISTEMA ROCKY

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Despedida al usuario	Se le pregunta al usuario si fueron claras las indicaciones y se despide cordialmente.	Auxiliar administrativo S.I.A.U	NA

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD