



Hospital Departamental
Psiquiátrico Universitario
Del Valle E.S.E.

CARACTERIZACIÓN CONSULTA EXTERNA

CÓDIGO	CAR-CEX-01
VERSIÓN	2
VIGENCIA	JUNIO 2020

PROCESO:		CONSULTA EXTERNA						TIPO DE PROCESO	MISIONAL	
OBJETIVO:		Realizar un diagnóstico del estado de salud mental de los usuarios, con el fin de proponer un plan de tratamiento y brindar orientación e información necesaria para contribuir al mejoramiento de su estado de salud.						PARTICIPANTES	Personal Asistencial, Gestión Logística, Gestión del Ambiente Físico, Gestión Financiera, Sistema de Información y Atención al Usuario, Servicio	
RESPONSABLE:		Líder del Programa de Servicios Ambulatorios								
PROVEEDORES		ENTRADA	PHVA				RESULTADOS	CLIENTES		
INTERNOS	EXTERNOS		PLANEAR		HACER			INTERNOS	EXTERNOS	
Personal Asistencial, Gestión Logística, Gestión del Ambiente Físico, Gestión Financiera, Sistema de Información y Atención al Usuario, Servicio Farmacéutico	Usuarios	Usuario con necesidades de atención médica especializada en Psiquiatría, Psiquiatría Infantil, Telemedicina, Psicología, Neuropsiquiatría y pruebas neuropsicológicas. Operativo Anual Programas institucionales Convenios/contratos Informes de entidad acreditadora.	Agendas de los profesionales	Programar turnos y vacaciones de personal	Pre-consulta del paciente	Consulta del paciente en Psiquiatría, Psiquiatría infantil, Psicología, Pruebas neuropsicológicas o Electroencefalograma.	Usuario atendido oportunamente con diagnóstico y conducta definidos para su tratamiento y/o remisión a otros servicios Sistema de garantía de la calidad cumpliendo requisitos.	Gestión Financiera	Usuarios	
	Familia del paciente		Planear actividades de capacitación al personal, paciente y su familia	Planear la contratación de proveedores para garantizar la prestación del servicio y cumplir requisitos de habilitación	Elaborar o actualizar la documentación del proceso.	Realizar consultas por telemedicina				
	Proveedor de servicios externos para el hospital		Programar disponibilidad de consultorios		Documentar y estandarizar el proceso					
	Entes de Control		ACTUAR		VERIFICAR					
	otras IPS		Implementar acciones pertinentes frente a las desviaciones identificadas en el proceso	Identificación del usuario, verificación de derechos. Toma de signos vitales	Aplicación de protocolos y guías de manejo Diligenciamiento completo de la Historia Clínica y sus anexos					
	EAPB		Gestión de no conformes	Reportar y gestionar los requisitos ambientales y de la SST del proceso	Verificar la aplicación de listas de chequeo EPM	Documentos entregados al usuario o acompañante de la atención realizada				
DAGMA CVC										
ARL							Referencia y contrarreferencia	EAPB		
RIESGOS DEL PROCESO		REQUISITOS LEGALES		REQUISITOS SIG		RECURSOS		INDICADORES		
- FOR-DES-14 Matriz de Riesgos. - FOR-GTH-12 Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgo. - FOR-GAF-03 Matriz de aspectos e impactos ambientales.		Ver Normograma		NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015 NTC ISO 45001:2018		Recurso Humano: Dirección: Subgerente Científico Coordinación: Líder de Servicios Ambulatorios - Coordinador Asistencial Ejecución: Médicos Psiquiatras, Enfermero(a) día de lunes a viernes y en fin de semana cuando se requiere, Auxiliar de Enfermería, Auxiliar Enfermería Referencia, Proveedores Externos (Laboratorio clínico, servicio farmacéutico, electroencefalograma, pruebas neuropsicológicas, esterilización)		Ver: - FOR-SIG-22 Tablero de Indicadores Institucionales		
		DOCUMENTOS ASOCIADOS				Recurso Tecnológico: Tecnologías de la información y de la comunicación disponibles. Software de historia clínica y equipos biomédicos.				
		FOR-SIG-01 Listado Maestro de Documentos Consultar en Plataforma Documental				Ambiente de Trabajo: Infraestructura disponible y dotada (Admisiones, Salas de espera, Consultorios, Post-consulta) Económicos: Recursos alineados al PDI y aprobados en el plan anual de adquisiciones				
VERSIÓN		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO						FECHA VIGENCIA		
1		Creación del documento						Febrero 2017		
2		Se da alcance a la caracterización a todo el sistema integrado de gestión. Adicionan proveedores externos, entradas y actividades al PHVA. Se ajusta la redacción del resultado y se incluyen indicadores para los tres sistemas.						Junio 2020		