

# Proceso de Atención Ambulatoria de Especialidades

Optimización del sistema para mejorar eficiencia y calidad asistencial.

**P** por Paulina Alejandra López Barrenechea



# Organigrama del Proceso Ambulatorio

## Gestión de la Demanda

Coordina flujo de pacientes.  
Optimiza recursos.

## Atención Ambulatoria

Consultas y pruebas diagnósticas  
diagnósticas por especialistas.

## Gestión Lista de Espera

Prioriza, agenda y da seguimiento a citas.



# Estrategias de Atención Ambulatoria

1

Reuniones de programación

Cuatro veces al año para planificar actividades.

2

Comité de lista de espera

Reunión semanal para gestionar lista de pacientes.

3

Reunión equipo ambulatorio

Discusión de casos y actualización de protocolos.

4

Reuniones por especialidad

Aborda necesidades específicas de cada área.



# Proceso de Agendamiento

## Priorización Clínica

Médico regulador evalúa pertinencia y prioridad.

## Consolidación

Equipo actualiza y valida registros.

## Agendamiento

Asignación según prestación y disponibilidad.

## Contactabilidad

Aviso telefónico al paciente sobre cita.





# Proceso de Atención del Paciente

1

## Contacto Inicial

Registro de información básica del paciente.

2

## Evaluación

Determinación de pertinencia de consulta.

3

## Agendamiento

Citación con fecha y hora específicas.

4

## Seguimiento

Monitoreo antes y después de consulta.

# Proceso de Atención al Usuario

**Recepción**  
Paciente presenta documento e información de cita.

**Salida**  
Indicaciones y programación de seguimiento.



**Registro**  
Actualización de datos e historial clínico.

**Atención Médica**  
Consulta y definición de tratamiento.

# Principios de Comunicación Efectiva



## Comunicación Asertiva

Expresar ideas con claridad y respeto.



## Información Transparente

Lenguaje claro y comprensible para pacientes.



## Comunicación Interdisciplinaria

Colaboración entre profesionales para atención integral.



## Empatía y Escucha

Comprender necesidades y emociones del paciente.



# Comunicación en el Entorno Sanitario

## Paciente-Profesional

Interacción crucial para calidad de atención.



## Interprofesional

Colaboración mejora coordinación y eficiencia.



# Proceso Integrado Unidad Gestión de la Demanda

## 1 Optimización

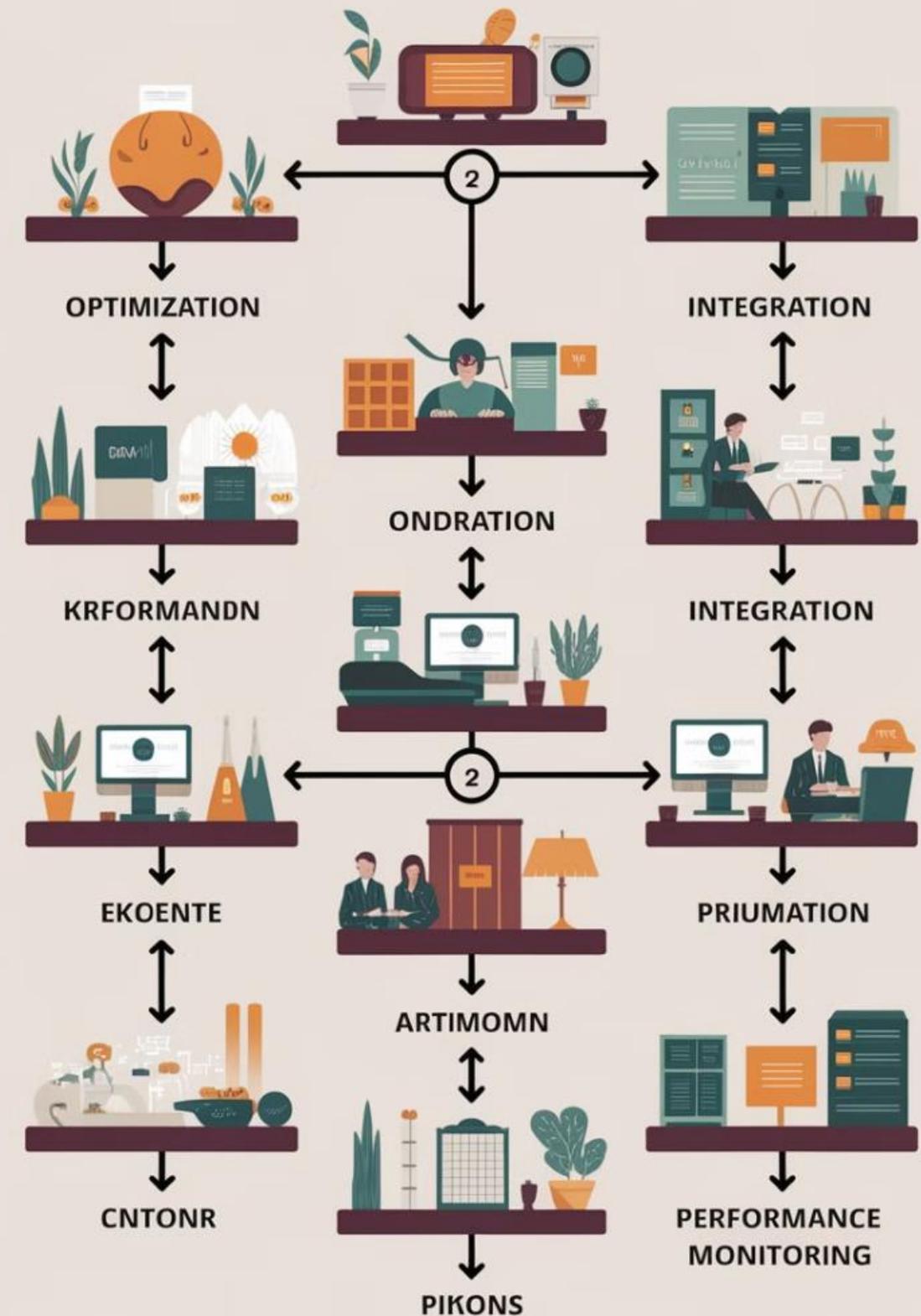
Mejora de eficiencia y calidad asistencial.

## 3 Seguimiento

Monitoreo continuo de indicadores.

## 2 Integración

Coordinación entre departamentos clínicos.



# Agenda de Presentación

1

Diagnóstico Inicial

Análisis del proceso actual.

2

Equipo Multidisciplinario

Roles en la transformación.

3

Proceso Optimizado

Nuevas estrategias implementadas.

4

Objetivos 2025

Metas concretas a alcanzar.

# Proceso Inicial - Análisis de desperdicios



## Retrabajo

Citaciones incorrectas duplican esfuerzos.



## Exceso de procesamiento

Doble priorización complica flujo de atención.

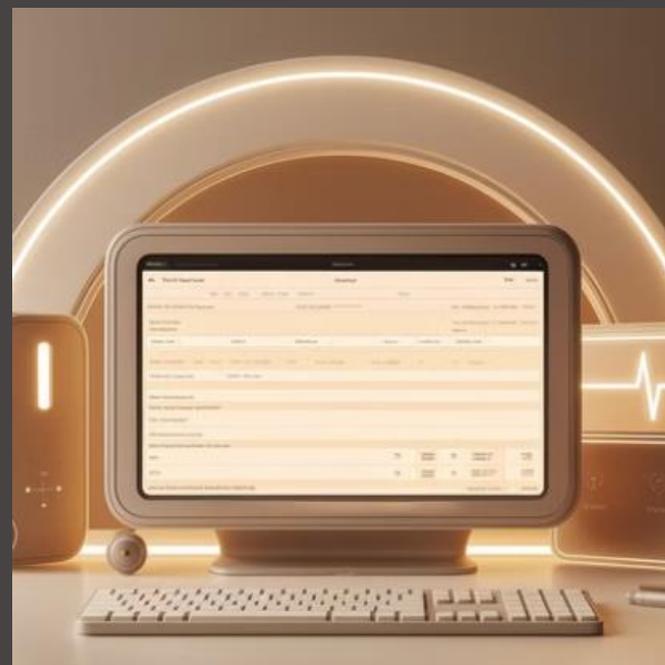


## Tiempos de espera

Atención tardía sin criterio de urgencia.



# Mejora Continua del Sistema



Unificación de criterios

Integración de sistemas

Capacitación cruzada

Monitoreo continuo

Protocolo único de priorización clínica

Base de datos compartida entre departamentos

Formación en criterios clínicos y administrativos

Indicadores de eficiencia y satisfacción



## Metas Esperadas 2025

100%

COMGES CNE

Reducción en tiempo de espera para consultas nuevas.

4

Nuevos protocolos

Mejora en pertinencia de derivaciones.

90%

Navegadores efectivos

Pacientes con especialista correcto y seguimiento.

100%

LE Controles optimizados

Citaciones con exámenes vigentes.