

GESTIÓN DE CITAS

>> ESCANEA EL QR <<



Gestión de Citas

Clave para una Atención Oportuna y Humanizada

¿Por qué es importante?



Reduce tiempos de espera.



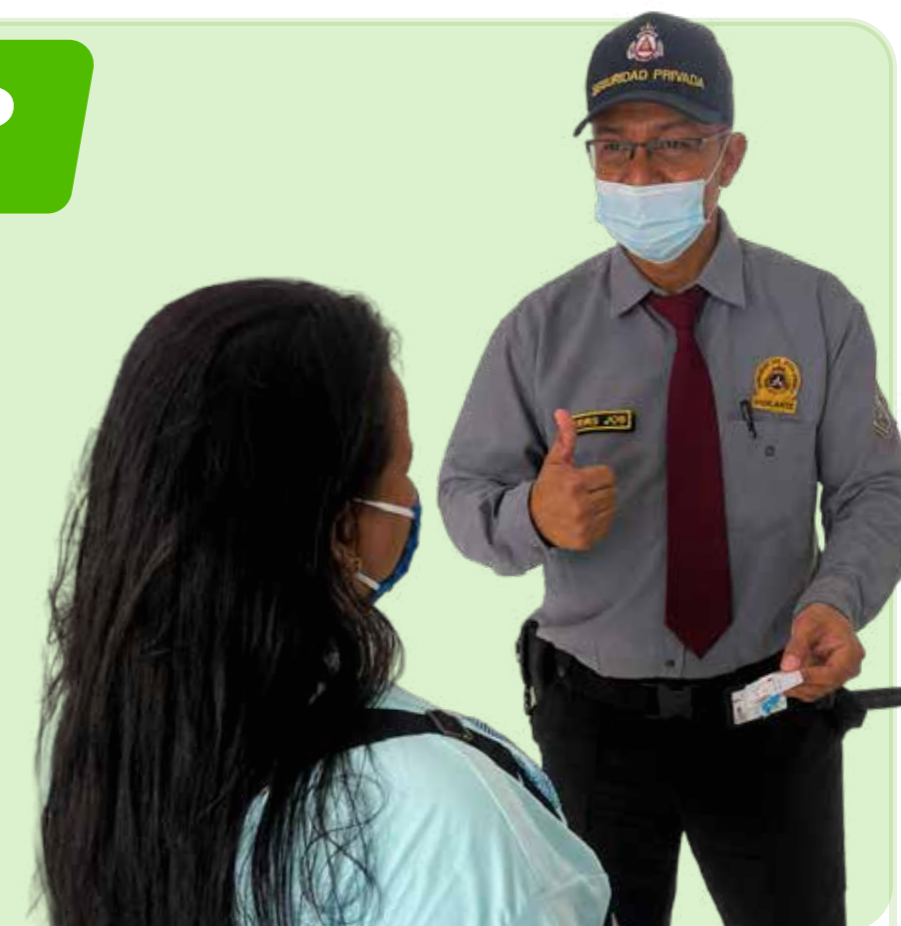
Mejora la oportunidad en la atención.



Disminuye la inasistencia.



Optimiza el uso de agendas y recursos institucionales.



Fortalecer el proceso de gestión de citas nos permite avanzar en calidad, eficiencia y estándares de acreditación.

¿Cómo vamos?

Oportunidad en la asignación - Resultados 2025

Medicina General: **2.4 días**

Odontología General: **2.3 días**

Pediatría: **2.1 días**

Ginecología: **1.9 días**



Los tiempos se mantienen por debajo de 3 días, lo que refleja una adecuada capacidad de respuesta institucional.

Inasistencia a citas - Datos consolidado 2025

Imágenes Diagnósticas: **33.9%**

Odontología General: **28.3%**

Higiene oral: **26.4%**

Laboratorio clínico: **24.4%**

Enfermería: **24.2%**

Medicina general: **20.2%**



El ausentismo impacta directamente la disponibilidad de agendas, genera reprocesos y limita el acceso de otros usuarios.

¿Qué estamos fortaleciendo?

Para mejorar el proceso de gestión de citas, la institución viene implementando:



Envío de mensajes recordatorios de citas.



Optimización del uso de agendas médicas.



Reasignación oportuna de citas canceladas o no asistidas.



Fortalecimiento de la comunicación con el usuario.



Actualización permanente de base de datos.



Tu rol como colaborador

Todos aportamos a la mejora del proceso. Desde tu rol administrativo en el área de gestión de citas puedes:

- Verificar y actualizar los datos del usuario.
- Garantizar el derecho del usuario de elegir el profesional de su preferencia.
- Brindar información clara sobre fecha, hora y lugar de la cita asignada.
- Promover la cancelación oportuna.
- Registrar correctamente el tipo de cita.
- Gestionar alternativas en otras IPS cuando no haya disponibilidad.

Desde el rol asistencial también impactamos directamente en la oportunidad, el acceso y la continuidad de la atención. Puedes:

- Verificar y actualizar datos de contacto del usuario.
- Recordar la importancia de asistir o cancelar la cita.
- Registrar correctamente la atención en la historia clínica.
- Orientar al usuario sobre rutas y canales de atención.
- Promover el uso adecuado de los servicios.
- Reportar fallas o dificultades en el proceso de citas.

Participación del usuario

El compromiso del usuario es clave para mejorar el servicio:

- Asistir puntualmente a las citas o cancelar cita con anticipación.
- Mantener actualizada su información de contacto.
- Utilizar los canales de acceso institucionales a citas de manera adecuada



Nuestro compromiso

La gestión de citas es un proceso transversal que impacta la calidad del servicio.

Seguimos avanzando hacia una cultura institucional basada en la mejora continua, la eficiencia y la satisfacción del usuario.



@IMSALUD



ESE IMSALUD



@ESE_IMSALUD



@ESEIMSALUD



@ESE_IMSALUD