



ÉSTANDARES Y PROMESA DE SERVICIO

Código: M-SIAU-DG001

Fecha: 02-11-2023

Versión: 4.0

Página 2 de 3

ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO

SERVICIO	DEFINICIÓN	ÉSTANDAR
Atención en Unidad de Atención Prioritaria -Urgencias de Baja Complejidad	Número de minutos que espera un protegido desde su llegada a la unidad y hasta que es valorado y clasificado en el triage, (El 100% de los pacientes que ingresan a Urgencias deben pasar a Valoración triage)	15 Minutos
Atención en Unidad de Atención Prioritaria -Urgencias de Baja Complejidad	Número de minutos que espera un protegido desde su valoración y clasificación en el triage hasta que se genera el direccionamiento para la valoración en urgencias, (El 100% de los pacientes que ingresan a Urgencias deben pasar a valoración triage)	5 Minutos
Atención en Unidad de Atención Prioritaria -Urgencias de Baja Complejidad	Número de minutos que espera un protegido desde que se genera el direccionamiento para la valoración hasta que es atendido en el servicio de urgencias, (El 100% de los pacientes que ingresan a Urgencias deben pasar a Valoración Triage)	*Atención inmediata para el Triage 1 *Hasta 30 minutos para el Triage 2 *Hasta 3 horas para el Triage 3 *Dentro de las siguientes 6 horas Triage 4 *Antes de 3 días , Triage 5"

**ÉSTANDARES Y PROMESA DE SERVICIO****Código: M-SIAU-DG001****Fecha: 02-11-2023****ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO****Versión: 4.0****Página 1 de 3**

SERVICIO	DEFINICIÓN	COMENTARIO
Alergia e Inmunología Pediátrica	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Cardiología Infantil	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Cirugía Cardiovascular	Número de días calendario que transcurren entre la solicitud de realización de cirugía a la Institución Prestadora de Servicios de Salud y la fecha en la que se realiza la cirugía.	60 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Cirugía de Cabeza y Cuello	Número de días calendario que transcurren entre la solicitud de realización de cirugía a la Institución Prestadora de Servicios de Salud y la fecha en la que se realiza la cirugía.	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Cirugía de Mano	Número de días calendario que transcurren entre la solicitud de realización de cirugía a la Institución Prestadora de Servicios de Salud y la fecha en la que se realiza la cirugía.	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Cirugía Otorrinolaringología	Número de días calendario que transcurren entre la solicitud de realización de cirugía a la Institución Prestadora de Servicios de Salud y la fecha en la que se realiza la cirugía.	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Cirugía de Seno	Número de días calendario que transcurren entre la solicitud de realización de cirugía a la Institución Prestadora de Servicios de Salud y la fecha en la que se realiza la cirugía.	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Cirugía de Tórax	Número de días calendario que transcurren entre la solicitud de realización de cirugía a la Institución Prestadora de Servicios de Salud y la fecha en la que se realiza la cirugía.	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Cirugía Oftalmológica	Número de días calendario que transcurren entre la solicitud de realización de cirugía a la Institución Prestadora de Servicios de Salud y la fecha en la que se realiza la cirugía.	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Cirugía Oncológica	Número de días calendario que transcurren entre la solicitud de realización de cirugía a la Institución Prestadora de Servicios de Salud y la fecha en la que se realiza la cirugía.	7 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Cirugía Ortopedia	Número de días calendario que transcurren entre la solicitud de realización de cirugía a la Institución Prestadora de Servicios de Salud y la fecha en la que se realiza la cirugía.	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Cirugía Pediátrica	Número de días calendario que transcurren entre la solicitud de realización de cirugía a la Institución Prestadora de Servicios de Salud y la fecha en la que se realiza la cirugía.	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)

Cirugía Plástica y Maxilo Facial	Número de días calendario que transcurren entre la solicitud de realización de cirugía a la Institución Prestadora de Servicios de Salud y la fecha en la que se realiza la cirugía.	60 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Cirugía Vasculat Periférica	Número de días calendario que transcurren entre la solicitud de realización de cirugía a la Institución Prestadora de Servicios de Salud y la fecha en la que se realiza la cirugía.	60 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Coloproctología	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Coloproctología Oncológica	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	7 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta Actividad Física Grupal	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas por la unidad de atención.	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta Actividad Física Individual	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas por la unidad de atención.	15 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta Actividades Integrales Planificación Familiar	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas por la unidad de atención.	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta Cirugía General	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas por la unidad de atención.	15 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta Control Prenatal Control	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas por la unidad de atención.	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta Control Prenatal Primera Vez	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas por la unidad de atención.	5 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta de Genética	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta de Anestesia	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	15 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta de Cardiología	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas por la unidad de atención.	60 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta de Endocrinología	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	60 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta de Gastroenterología	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	60 Días Hábiles(Incluye Sábados)

Consulta de Ginecología Oncológica	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	7 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta de Hematología	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	60 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta de Hepatología	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta de Infectología	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta de Nefrología	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	60 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta de Neumología	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	60 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta de Neurocirugía	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	60 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta de Neurología	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	60 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta de Nutrición	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta de Obstetricia	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas por la unidad de atención.	5 Días Hábiles (Incluye Sábados)
Consulta de Oncología	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	7 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta de Psicología	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta de Psiquiatría	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	60 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta de Retinología	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta de Reumatología	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	60 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta de Urología Oncológica	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	7 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta Dermatología	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)

Consulta Ginecología	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas por la unidad de atención.	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta Medicina Interna	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas por la unidad de atención.	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta Oftalmología	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta Ortopedia	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta Otorrinolaringología	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta Pediatría	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas por la unidad de atención.	5 Días Hábiles (Incluye Sábados)
Consulta Salud Cardiovascular Control	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta Urología	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Endocrinología Pediátrica	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Estrabología	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Estudios Paraclínicos (diagnósticos)	Número de días que transcurren entre la solicitud del examen por el protegido	1 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Gastroenterología Oncológica	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	7 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Glaucomatología	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Hematología Pediátrica	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Hematoncología	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	7 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Hemodinamia	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	7 Días Hábiles(Incluye Sábados)

Imagenología y Diagnóstico Especializado TAC	Número de días que transcurren entre la solicitud del examen por el protegido	15 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Imagenología y Diagnóstico General de Radiología Simple	Número de días que transcurren entre la solicitud del examen por el protegido	3 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Infectología Pediátrica	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Nefrología Pediátrica	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Neumología Pediátrica	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Neurocirugía Pediátrica	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Neurología Pediátrica	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Oculoplastia	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Oftalmología Oncológica	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	7 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Oftalmología Pediátrica	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Oncología Pediátrica	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	7 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Optometría	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	15 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Ortopedia Pediátrica	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Ortótica	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	15 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Perinatología	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	7 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Plan canguro	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	8 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Psiquiatría Pediátrica	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Reumatología Pediátrica	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)

Teleorientación	No aparece definida en el decreto 538 de 2020. por tanto, la tele consulta se maneja con la misma oportunidad de la modalidad presencial	Medicina general: 3 días Pediatria: 5 días Obstetricia: 5 días Ginecología: 15 días Medicina Interna: 30 días Teleorientación: 3 días(Incluye Sábados)
Terapia Ocupacional	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas por la unidad de atención.	15 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Terapia de Lenguaje	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas por la unidad de atención.	15 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Terapia Física	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas por la unidad de atención.	15 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Terapia Respiratoria	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas por la unidad de atención.	3 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Toxicología	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Urología Pediátrica	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha de la primera cita disponible ofertada por la sucursal	90 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Valoración integral - control primera infancia por enfermería	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Valoración Integral – ingreso adolescencia por enfermería	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Valoración Integral - ingreso adolescencia por médico general	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Valoración integral – Ingreso infancia por enfermería	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Valoración integral - Ingreso infancia por médico general	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)

Valoración integral - ingreso primera infancia por enfermería	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Valoración Integral - Ingreso primera infancia por médico general	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Valoración integral control primera infancia por médico general	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta de Cirugía General III nivel	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas por la unidad de atención de III Nivel .	60 días hábiles (incluye sábados)
Consulta de fisiatría	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	60 días Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta Ginecología urológica, endoscópica y III nivel	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas por la unidad de atención de III Nivel .	90 días hábiles (incluye sábados)
Control Terapia Rehabilitación Cardiopulmonar	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	15 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Control Terapia Desancondicionamiento Físico	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	15 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Control Terapia Física Adulto Neurología	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	15 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Control Terapia Física Columna	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	15 días (incluye sábados)

Control Terapia Física Niños Neurología	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	15 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Control Terapia Rehabilitación del Piso Pélvico	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Ecografía convencional	Número de días que transcurren entre la solicitud del examen por el protegido y la realización.	8 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Ecografía obstétrica	Número de días que transcurren entre la solicitud del examen por el protegido y la realización.	5 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Electrocardiografía	Número de días que transcurren entre la solicitud del examen por el protegido y la realización.	8 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Higiene oral	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas por la unidad de atención.	8 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Ingreso Terapia Física Columna	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	15 días (incluye sábados)
Taller de Rehabilitación Cognitiva	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Terapia Física Control Postquirúrgico Ortopedia	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	8 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Terapia Física Ingreso Posquirúrgico Ortopedia	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	15 días (incluye sábados)
Valoración Terapia Rehabilitación Cardiopulmonar	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	15 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Valoración Terapia Desancondicionamiento Físico	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	15 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Valoración prequirúrgica (ginecología, urología, ORL, oftalmología y ortopedia)	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el protegido y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	20 Días (incluye sábados)
Valoración Terapia Rehabilitación del Piso Pélvico	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)

Control Riesgo Cardiovascular	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Ingreso a Control Prenatal por Enfermería	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	5 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Control Prenatal por Enfermería	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta de Programa de Integración Vital	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Valoración Primera Vez Lactancia Materna Por Enfermería	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Consulta Sicología	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Inserción o retiro de Dispositivo Intrauterino	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Citología	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	3 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Vacunación Esquema General	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	2 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Actividades Corazones Positivos	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	15 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Control por Enfermería Programa de Tuberculosis	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	15 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Inserción o Retiro de Implante Subdérmico	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Sesión 1 a 6_Curso de Preparación Maternidad/Paternidad	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	15 Días Hábiles(Incluye Sábados)

Mamografía	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	3 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Seguimiento Programa Tuberculosis	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	15 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Control Líder Programa Talla Baja	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Control Programa Obesidad	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Colposcopia	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	15 Días Hábiles(Incluye Sábados)

	ÉSTANDARES Y PROMESA DE SERVICIO	Código: M-SIAU-DG001
		Fecha: 02-11-2023
	ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO	Versión: 4.0 Página 3 de 3
SERVICIO	DEFINICIÓN	ÉSTANDAR
Entrega de Medicamentos	Porcentaje de los medicamentos del Plan Obligatorio de Salud, entregados en forma completa al momento de la solicitud por parte del protegido	100%
Puntualidad en Consultas Programadas (Protegido)	Número máximo de minutos de retraso entre la hora de la cita programada y la hora de llegada del protegido a la IPS. (Las gestantes, pacientes menores de 5 años y mayores de 60 años, deben ser atendidos si llegan máximo 60 minutos después de la hora programada por el médico o por otro profesional de la misma especialidad dentro de la agenda y el protegido quiera esperar, en ningún caso la condición de gestación o de edad se convertirá en un aspecto válido para el incumplimiento de los deberes como protegidos) todas las manifestaciones de los protegidos frente a este tema se radicarán por sugerencia ya que no es responsabilidad de la aseguradora.	5 minutos
Puntualidad en Consultas Programadas (Inicio de Atención por el Profesional)	Número máximo de minutos de retraso entre la hora de la cita programada y la hora de inicio de atención.	20 minutos
Respuesta MIPRES	Número de días hábiles transcurridos entre la fecha en la cual el cliente radica completos los documentos y la fecha en la que la respuesta esta lista para ser entregada.	5 Días hábiles en ambulatorio y 1 día hábil para hospitalario.
Direccionamiento de Cirugías Programadas	Número de días transcurridos entre la fecha en la cual el protegido radica los documentos completos y la fecha en la cual esta lista la respuesta para ser entregada al protegido	5 Días hábiles
Realización de Cirugía	Número de días calendario que transcurren entre la solicitud de realización de cirugía a la Institución Prestadora de Servicios de Salud y la fecha en la que se realiza la cirugía.	30 Días Calendario
Visita de Asesor Comercial	Tiempo transcurrido desde la radicación de la solicitud al área comercial, hasta el contacto con el potencial afiliado.	48 horas hábiles
Entrega de copia del registro del formulario de afiliación.	La copia del registro de la afiliación se debe entregar de forma inmediata tanto para la gestión de forma física como electrónica	Inmediata
Tiempo de espera para atención telefónica Call Center	Número de segundos que debe esperar el cliente para que se atendido por un agente en el call center (Aprox n repiques)	Contestar el 80% de las llamadas antes de 25 segundos

<p>Tiempo de espera para atención en Centro de Soluciones en salud</p>	<p>Número de minutos que espera un cliente desde su llegada al Centro de Soluciones en Salud u oficina con máximo 3 analistas, hasta que es atendido por el Analista Integral de Servicio al Cliente. Habrá atención preferencial para protegidos mayores de 60 años, madres gestantes, protegidos con discapacidad física, neurosensorial o cognitiva, protegidos con niños menores de 5 años</p>	<p>Para CSS y Gestores de Servicio que <u>no tienen modelo de agendamiento de citas, la atención se dará bajo el siguiente estándar:</u> * Población general: tiempo promedio espera en sala 20 minutos * Población preferencial: tiempo promedio espera en sala 15 minutos.D10</p>
<p>Citas para atención en Centros de soluciones en Salud</p>	<p>Oferta de agendamiento una vez recibida la solicitud del protegido para acercamiento al Centro de Soluciones en Salud</p>	<p>3 días Hábiles</p>
<p>Tiempo de espera para atención en Punto de atención en Casa</p>	<p>Número de días que espera un cliente desde la solicitud de turno virtual hasta el envío de la respuesta con la solución de la solicitud</p>	<p>Promedio espera: 2 días hábiles</p>
<p>Reclamos, Quejas, Peticiones, Sugerencias y felicitaciones</p>	<p>Cantidad de solicitudes contestadas a tiempo (según vencimiento establecido a cada solicitud Circular 008) contado en días hábiles desde la fecha en la cual el cliente radica la solicitud y hasta que se encuentra disponible la respuesta por parte de Salud Total EPS</p>	<p>100%</p>
<p>Información al potencial afiliado</p>	<p>En la venta se debe suministrar la carta de derechos del afiliado y del paciente el cual permite a los afiliados contar con información adecuada y suficiente sobre los servicios a los que tienen derecho de acuerdo con el Plan de Beneficios, la red de prestación de servicio, los mecanismos y procedimientos para acceder a los servicios, las entidades que presten ayuda para exigir el cumplimiento de los derechos que ostenta como afiliado y como paciente, acorde con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.</p>	<p>80% de los potenciales afiliados que son contactados para promover su afiliación</p>
<p>Gestión Interna del formulario de Afiliación o Novedad diligenciada</p>	<p>Una vez radicados los formularios de afiliación de forma física y electrónica por parte del comercial, su validación y registro en base de datos se realizará en un tiempo de 2 días hábiles</p>	<p>Máximo 2 días Hábiles</p>
<p>Porcentaje de Entrega de Kit de Afiliación</p>	<p>Se remite el kit de bienvenida a las afiliaciones aprobadas de los protegidos nuevos y trasladados al correo electrónico registrado, este kit contiene: Carta de bienvenida, Carné y link de acceso a la carta de derechos y deberes publicada en página web.</p>	<p>80% Se remite kit por correo electrónico a los protegidos que cuenten con el registro del mismo</p>
<p>Pago de reembolsos médicos</p>	<p>Tiempo transcurrido entre la solicitud pertinente y adecuadamente documentada por parte del protegido y el pago a su favor (Transferencia para persona jurídica y natural o Ventanilla para persona natural sin cuenta bancaria)</p>	<p>30 días</p>
<p>Pago de licencias de maternidad e incapacidades</p>	<p>Tiempo transcurrido entre la solicitud pertinente y adecuadamente documentada por parte del protegido en los canales de atención dispuestos y el pago a su favor (Transferencia para persona jurídica y natural o Ventanilla para persona natural sin cuenta bancaria)</p>	<p>20 días hábiles</p>

Carta de bienvenida	Una vez procesadoa y aprobadoa el traslado o el cargue ante BDUA para usuarios nuevos, se remite carta de bienvenida a los protegidos al correo electrónico registrado o SMS (si no tiene registrad mail).	De acuerdo al calendario de Adres para el proceso de traslados y al maestro de Contributivo para nuevos
Carta deberes y derechos	Una vez aprobado el traslado, se remite carta de deberes y derechos a los protegidos, al correo electrónico registrado.	Semanal
Actividad educativa grupal	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas por la unidad de atención.	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Actividad educativa familiar	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas por la unidad de atención.	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Actividad educativa individual	Número de días hábiles que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas por la unidad de atención.	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Taller Educativo Artrosis de Miembros Inferiores	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Taller Educativo Columna	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Taller Educativo Desarrollo de Lenguaje	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Taller Educativo Rehabilitación Cardiopulmonar	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Taller Educativo sobre uso miembros Superiores	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Sesión de Educación Grupal Primera Infancia Equipo Interdisciplinario Enfermera 0-6 M	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Sesión de Educación Grupal Primera Infancia Equipo Interdisciplinario Enfermera 7-12 M	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Sesión de Educación Grupal Primera Infancia Equipo Interdisciplinario Enfermera 13-24 M	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Sesión de Educación Grupal Primera Infancia Equipo Interdisciplinario Enfermera 25-60 M	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)

Sesión de Educación Grupal Infancia Equipo Interdisciplinario Enfermera 6- 11 AÑOS	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Sesión de Educación Grupal Adolescencia Equipo Interdisciplinario Enfermera 12- 17 AÑOS	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Sesión de Educación Grupal Joven Equipo Interdisciplinario Enfermera 18-28 años	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Sesión de Educación Grupal Adulto Equipo Interdisciplinario Enfermera 29-59 Años	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Sesión de Educación Grupal Vejez Equipo Interdisciplinario Enfermera 60 AÑOS Y MAS	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Taller Estimulación Sembrando Huellas 2 A 6 MESES	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Taller Estimulación Sembrando Huellas 7 A 12 MESES	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
Taller Estimulación Sembrando Huellas 13 A 24 MESES	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)
TALLER INSULINIZACION	Número de días que transcurren entre la solicitud de la cita por el usuario y la fecha en la cual se alcanza una disponibilidad del 10% de la capacidad diaria de citas ofertadas para la sucursal	30 Días Hábiles(Incluye Sábados)