

ANEXO B.2

CARACTERIZACIÓN-ADMISIONES

OBJETIVO DEL PROCESO:	Ofrecer a nuestros usuarios una atención oportuna, segura y continua por medio de la aplicación de procedimientos definidos que garanticen la confiabilidad del tratamiento de rehabilitación realizado por el personal profesional y auxiliar.			
ALCANCE	Desde el alistamiento del campo de trabajo hasta la satisfacción de la necesidad del usuario.	RESPONSABLE: Admisiones	PARTICIPANTES: Asistente de admisiones y Secretaria de programación.	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Cliente: ARP , EPS etc. Archivo clínico. Usuario. Dirección Administrativa y financiera	1. Necesidad del usuario 2. Ordenes médicas. 3. Órdenes de servicio o número de autorización. 4. Documentación del usuario (carnet y documento de identidad) 5. Listado de programación de consulta, cirugía y soporte terapéutico. 6. Historia Clínica. 7. Depósito de dinero o copago.	PLANEAR Programación de disponibilidad del recurso humano e infraestructura. Programación de consulta, cirugía y terapias. Preparación del área	1. Agenda de citas para cada profesional. 2. Recomendaciones. 3. Historia clínica actualizada. 4. Soportes para facturación. 5. Informes estadísticos. 6. Encuesta de satisfacción	Usuario. Cliente: ARP, EPS etc. Archivo clínico. Dirección Administrativa y financiera. Dirección General. SIAU
		HACER Revisión de autorización (física, vía telefónica o correo electrónico) y documentación del usuario. Inclusión de usuario y apertura de historia clínica. Asignación de cita. Revisión de usuario. Suministrar información oportuna y confiable Indicar el momento en el cual debe seguir a la consulta, terapia o cirugía		
		VERIFICAR Hora de presentación del paciente quirúrgico. Suministrar al usuario la encuesta de satisfacción del cliente Medir indicadores de gestión.		
		ACTUAR Tomar acciones preventivas, correctivas, de mejora o de seguimiento		
PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		RECURSOS	REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	REQUISITOS DE LA NORMA
1. Indicadores de gestión. 2. Actas del Comité de Historias clínicas.		1. Recurso humano. 2. Insumos 3. Recursos económicos. 4. Equipos de cómputo. 5. Medios de comunicación.	1. Procedimiento documentado de admisiones. 2. Res 1995 / 94. Historias clínicas.	4.2.3 4.2.4 7.1 7.2 7.4 7.5 7.6



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ADMISIONES

Gestión de Calidad

Código: OD GC AD-01

Página **3 / 3** Versión 01
Fecha: 08/05/10

Emitido a: Admisiones

	6. Software de historias clínicas: Progeinsa		
--	---	--	--