CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

ENTRADAS

Usuario (prematuro y/o con bajo peso al nacer) que requiere atención por programa canguro ambulatorio.

Auxiliar de Enfermería / Enfermera del programa canguro ambulatorio

Asignación de citas

Analista de cuentas

Liquidación de facturación servicios ambulatorios y consulta externa

Auxiliar Administrativo de Caja

Recaudo monetario por caja

Equipo Interdisciplinario de la Salud del programa canguro ambulatorio

Atención integral por el programa canguro ambulatorio, según necesidad

SALIDAS

Usuario, madre o cuidador atendidos bajo condiciones de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, humanización, eficiencia y eficacia.

COPIA CONTROLADA

COPIA CONTROLADA

1. OBJETIVO

Brindar una atención integral y centrada en el usuario y su familia en el programa canguro ambulatorio, en condiciones de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, humanización, eficiencia y eficacia; y procurando la satisfacción del paciente y su familia.

2. ALCANCE

El proceso inicia con la asignación de la cita y finaliza con la atención integral del bebé prematuro o con bajo peso al nacer en el programa canguro ambulatorio.

3. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

Ver “Normograma Institucional”.

4. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL

- Misional

5. DEFINICIONES

- **CUIDADOR:** Son aquellas personas que, pudiendo ser familiar o no del paciente (en este caso del bebé prematuro o con bajo peso al nacer), mantiene contacto humano más estrecho con ellos.

- **RECIÉN NACIDO CON BAJO PESO AL NACER (B.P.N.):** Es un término utilizado para describir a los bebés que nacen con un peso inferior a los 2500 gramos, independientemente de su edad gestacional (puede tratarse incluso de un recién nacido a término).

- **NEONATOLOGÍA:** Es una rama de la pediatría dedicada al diagnóstico y tratamiento de las enfermedades del ser humano durante los primeros 28 días de vida, desde la atención médica del recién nacido en la sala de partos, el período hebdomadario (los primeros 7 días) hasta los 28 días de vida del niño.

- **MÉTODO MADRE CANGURO:** Es una técnica de atención del neonato en situación de bajo peso al nacer y/o prematurez que se fundamenta en el contacto piel a piel entre la madre y el bebé y los cuidados que en alimentación, estimulación y protección que aquella provee a este.

- **PROGRAMA CANGURO:** Es el conjunto de actividades organizadas y realizadas por un equipo multidisciplinario en salud, debidamente entrenado, destinado a brindar una intervención específica, en este caso la intervención madre canguro, dentro de una estructura física y administrativa definida.

- **EDAD GESTACIONAL:** Es la edad, en semanas, con la que nació un bebé. El embarazo a término se considera que va de 37 a 42 semanas de edad gestacional.

- **EDAD POSTCONCEPCIONAL:** Son las semanas gestacionales contadas a partir del inicio de la concepción. Una vez el bebé nace se continúan sumando a la edad gestacional con la que nació hasta las 44 semanas de edad que corresponde al periodo neonatal máximo. Ejemplo: Un bebé que nació a las 30 semanas de gestación y tiene 21 días de haber nacido, se puede afirmar que tiene 33 semanas de edad postconcepcional.

- **EDAD CORREGIDA:** Hace referencia a la edad que tendría el bebé si hubiese nacido en el momento en el que estaba previsto que lo hiciera, en general alrededor de las 40 semanas. Aunque a medida que el bebé se hace mayor esto pierde importancia, durante los primeros meses la diferencia entre el momento real del parto y el momento en el que éste tendría que haberse producido marca el desarrollo del bebé.

- **MÉTODO MADRE CANGURO:** Es un sistema de cuidados del recién nacido prematuro y/o con bajo peso al nacer, estandarizado y protocolizado, basado en el contacto piel a piel entre el bebé prematuro o con bajo peso al nacer y su madre, la lactancia materna (siempre que sea posible), y que busca empoderar a la madre (padre o cuidador) y

COPIA CONTROLADA

transferirle gradualmente la capacidad y responsabilidad de ser la cuidadora primaria de su hijo, satisfaciendo sus necesidades físicas y emocionales.

- **MADRE:** Este término designa en general a la madre biológica del recién nacido, pero su utilización en este documento significa también madre sustituta, adoptiva, cuidador o familia.
- **RECIÉN NACIDO (R.N.):** Bebé que acaba de nacer y que tiene 44 semanas o menos de edad postconcepcional.
- **BINOMIO MADRE - RECIEN NACIDO:** Hace referencia a la madre y a su recién nacido.

6. CADENA CLIENTE PROVEEDOR

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
Usuario (prematuro y/o con bajo peso al nacer) que requiere atención por programa canguro ambulatorio	Médico E.A.P.B. I.P.S.	Orden médica. Autorización de servicio. Epicrisis o resumen de historia clínica. Registro civil del bebé o documento de la madre si no ha sido registrado.	**Asignación de citas**	Usuario con Cita asignada	Usuario o cuidador Analista de cuenta	Usuario con cita asignada oportunamente y registrada en formato asignación de citas del programa canguro ambulatorio. Paciente cumpliendo requisitos según protocolo de atención al recién nacido prematuro o con bajo peso al nacer en el programa canguro ambulatorio.
Usuario con cita asignada	Auxiliar de Enfermería / Enfermera del programa canguro	**Consulta Externa y Servicio Ambulatorio:** ✓ Cita para el servicio asignada.	**Liquidación de facturación servicios ambulatorios y consulta externa**	Pre Factura Factura	Usuario o cuidador Auxiliar administrativo	Pre Factura del usuario liquidada y soportada. Factura del usuario liquidada y soportada.

COPIA CONTROLADA

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
	ambulatorio	✓ Orden de servicio. ✓ Autorización vigente. ✓ Fotocopia documento de identidad. ✓ Presentarse una (1) hora antes para facturar el servicio. ✓ Para los casos de medicinas prepagadas, pólizas de salud y A.R.L. el paciente debe presentarse con código asignado vía telefónica para ser verificado en la plataforma.			de caja Auditor de cuentas médicas Auditor médico	Facturación oportuna. La factura debe corresponder al usuario, con la especialidad correspondiente. Usuario orientado por el analista de cuentas para realizar copago o pago de cuota moderadora.
Pre Factura Factura Cliente externo que requiere realizar el pago por prestación de servicios	Cliente externo (usuario o cuidador) Analista de cuenta	Factura y prefactura con firma y sello del analista de cuentas. **<u>De acuerdo al medio de pago debe presentar:</u>** **Si el pago es en efectivo:** Dinero en pesos. **Si el pago es con**	**Recaudo monetario por caja**	Recibo de caja firmado con su respectivo sello	Usuario o cuidador Equipo interdisciplinario de salud del servicio	Recibos de caja con N° consecutivo, firmados por el auxiliar de caja y con su respectivo sello. Usuario orientado al servicio requerido para recibir atención.

COPIA CONTROLADA

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
		tarjeta de crédito: Tarjeta de crédito y cédula de ciudadanía del titular. **Si el pago es con tarjeta débito:** Tarjeta débito. **Si el pago es con cheque:** Cheque con el visto bueno de subgerente financiero(a).				
Recibo de caja firmado con su respectivo sello	Auxiliar administrativo de caja	Recibos de caja con N° consecutivo, firmados por el auxiliar de caja y con su respectivo sello. Usuario orientado al servicio requerido para recibir atención	**Atención integral por el programa canguro ambulatorio, según necesidad**	Usuario atendido	Usuario I.P.S. E.A.P.B.	Usuario satisfecho y atendido oportunamente bajo criterios de calidad.

7. ESTANDARIZACÍÓN DEL PROCESO CON METODOLOGÍA 5W1H

N°	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUANDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
1.	**Asignación de citas**	Auxiliar de Enfermería	Cada vez el usuario lo requiera.	De acuerdo al procedimiento **AAE-CAN-P-001-001**	Programa Canguro Ambulatorio	Con el fin de iniciar la atención y seguimiento del bebé prematuro o con bajo peso al nacer en el programa canguro ambulatorio.

COPIA CONTROLADA

N°	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUANDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
2.	**Liquidación de facturación servicios ambulatorios y consulta externa**	Analista de cuentas	Una vez el usuario o cuidador presente los documentos requeridos para la prestación del servicio en el programa canguro ambulatorio de acuerdo, a lo establecido en el procedimiento de asignación de citas.	De acuerdo al procedimiento **GF-FAC-P-001-003**	En todos los servicios Ambulatorios y Hospitalarios de la institución	Para facturar de manera eficiente y eficaz, los servicios prestados por la institución y que hayan sido evidentemente evidenciados, registrados y soportados por el personal asistencial y que sean facturables desde el punto de vista legal y contractual, generando una factura que cumpla con todos los requisitos legales y contractuales para que sea radicada oportunamente en los tiempos establecidos, a las diferentes entidades responsables del pago.
3.	**Recaudo monetario por caja**	Auxiliar Administrativo de caja	Una vez el usuario o cuidador requiere realizar el pago por prestación de servicios.	De acuerdo al procedimiento **GF-T-P-002-001**	Caja	Con el fin de garantizar el recaudo eficaz de los dineros que ingresan a la E.S.E. H.U.H.M.P. por la prestación de servicios médicos y hospitalarios, otras entidades u otros conceptos.
4.	**Atención integral por el programa canguro ambulatorio, según necesidad**	Equipo Interdisciplinario de Salud del programa canguro ambulatorio	Una vez el bebé y su madre o cuidador se presenten el día y hora asignada para la cita.	De acuerdo al procedimiento **AAE-CAN-P-001-002**	Programa Canguro Ambulatorio	Con el fin de garantizar la prestación del servicio a los bebés prematuros o con bajo peso al nacer con calidad y calidez.

COPIA CONTROLADA

8. ADVERTENCIAS GENERALES

- Recuerde siempre presentarse ante el paciente y su madre o cuidador con nombre, apellido y cargo y adopte una actitud de servicio.
- Recuerde permanecer con la identificación visible.
- Recuerde que usted hace parte de la imagen de la institución por lo tanto siempre debe adoptar una actitud de servicio y amabilidad y brindar un trato digno, amable y cortés al usuario que está atendiendo, tenga en cuenta que lo anterior hace parte de los derechos del usuario y por lo tanto hay que respetarlos.
- Tenga presente las normas de cortesía como: saludar, pedir el favor, agradecer, mirar a los ojos al usuario, durante cualquier contacto con el paciente o su cuidador.
- Recuerde en todo momento atender a los bebés y cuidadores, respetando su dignidad y privacidad.
- Tenga presente aplicar la política de priorización para la atención, en especial para los pacientes de mayor riesgo como los más prematuros o con necesidades especiales.
- No olvide que debe prestar especial atención sobre la información brindada a los familiares cuando se trate de usuarios menores de edad, discapacitados mentales o en estado de inconsciencia; por lo que la información de todo tipo (Derechos y Deberes, clínica, administrativa y demás) debe dársela a una persona responsable. Informe a los cuidadores que los derechos y deberes pueden consultarlos en los canales de comunicación institucionales; de igual manera motívelos a su lectura y conocimiento para que pueda exigirlos en el proceso de atención.
- Tenga presente que debe garantizar los derechos de privacidad y confidencialidad del usuario durante su proceso de atención: al momento de solicitar información o dar información de su patología, al momento de realizar la evaluación u otro momento de la atención que se vea afectado este derecho.
- Recuerde que de una atención oportuna, segura, humanizada y continua depende una buena atención.
- Infórmele a la madre o cuidador acerca del cuidado de sus pertenencias durante la estancia en la institución.
- No olvide reforzar en las madres o cuidadores de los bebés canguro el cuidado de los mismos para evitar posibles robos.
- Durante la atención en el programa canguro ambulatorio, oriente a las madres o cuidadores sobre el manejo de residuos y comportamiento en caso de emergencias y motívelos a ampliar la información en los canales disponibles propios de la institución.

COPIA CONTROLADA

- Si el paciente requiere algún tipo de aislamiento durante la estancia en el servicio, bríndele la mayor comodidad posible para lograr el cumplimiento de este procedimiento, sin vulnerar su dignidad.
- Tenga presente que debe verificar la identificación del paciente durante toda la atención (nombre y apellidos completos y documento de identificación).
- Cuando se presenten situaciones de inconformidad frente al diagnóstico o manejo de la condición del usuario informe que puede acceder a una segunda opinión.
- Brinde instrucciones claras, precisas y comprensibles a la madre o cuidador, teniendo en cuenta su nivel socio cultural y nivel de escolaridad, su estado emocional y su nivel de educación, sobre aspectos tales como: condición de salud del bebé prematuro o con bajo peso al nacer, riesgos y complicaciones derivadas de la atención.
- Esté atento a identificar factores de riesgo, así como signos y síntomas de maltrato o de violencia sexual, infantil o a la mujer, y en caso afirmativo informe la situación o remítase a la guía establecida por la Institución para saber qué hacer.
- Cuando sea necesario en la atención del paciente, utilice los elementos de protección personal y tenga en cuenta las medidas de bioseguridad.
- Tenga presente aplicar las barreras de seguridad establecidas por el hospital durante la estadía del paciente en la institución.
- No olvide involucrar a la madre o cuidador del bebé en su plan terapéutico y asegurarse haya comprendido la información suministrada.
- Tenga presente que está prohibido aplicar medicamentos o realizar procedimientos que no estén ordenados por escrito en la historia clínica, salvo durante un código azul.
- No olvide anotar en la historia clínica todos los procedimientos realizados, tratamientos aplicados, valoraciones realizadas y diligencias todos los registros establecidos para el paciente.
- Recuerde la importancia de una comunicación asertiva entre los integrantes del equipo de salud.
- No olvide registrar siempre en la historia clínica y en el formato los posibles eventos de seguridad identificadas durante la atención, y reportarlo a través de los canales establecidos.
- Recuerde siempre aplicar los respectivos protocolos y guías.
- Tenga presente las guías de respuesta rápida para el manejo de los eventos adversos.
- Tenga en cuenta que el hospital cuenta con guías rápidas de manejo de equipos en caso de que tenga dudas de su funcionamiento.

COPIA CONTROLADA

- Garantice la privacidad y la cadena de custodia de la historia clínica y los registros asistenciales.
- Cuando sea necesario, oriente a la madre o cuidador que requiera apoyo emocional o espiritual según lo descrito en el documento establecido por la institución.
- Cuando de la atención se derive una solicitud de un medicamento, insumo o procedimiento no cubierto por el POS, diligencie el formato de CTC, y explíqueselo a la madre o cuidador para su trámite.
- No olvide que la institución cuenta con un proceso y registro de Gestión de Inconvenientes Administrativos para la Atención, el cual debe aplicar en caso de ser necesario.
- Tenga en cuenta que en caso de negarse un proceso de atención que sea prestado por la institución debe diligenciar el reporte de no aceptación de servicios.
- Recuerde que, por respeto al paciente y su cuidador en caso de demoras en la atención, se deben presentar disculpas.
- Asegúrese de depositar en la bolsa roja todos los elementos contaminados que hayan estado en contacto con el usuario y elementos cortopunzantes en el guardián; tenga en cuenta los lineamientos establecidos en el manual de gestión residuos hospitalarios.
- En caso de que la madre o cuidador manifieste inconvenientes, inquietudes o que no se encuentre a gusto con el proceso de atención, oriéntelos para que pueda presentar una P.Q.R.S. (dado el caso), e informarle que su opinión en muy importante para la Institución.
- Recuerde que, en caso de enviar un equipo biomédico, de sistemas o mobiliario a mantenimiento, debe realizar previa limpieza o desinfección a fin de garantizar que el mantenimiento preventivo o correctivo pueda realizarse sin generar riesgos para el personal que los realiza.
- Recuerde que los usuarios del régimen subsidiado no realizan copagos.

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	**AAE-CAN-P-001-001**
NOMBRE	**Asignación de citas**
RESPONSABLE OPERACIONAL	Auxiliar de Enfermería / Enfermera del programa canguro ambulatorio

COPIA CONTROLADA

OBJETIVO	Apoyar, ordenar y programar el proceso de atención de los usuarios mediante la asignación de la cita que busca la atención oportuna del usuario teniendo en cuenta que se debe dar prioridad a bebés de menor edad y mayor vulnerabilidad.
RECURSOS NECESARIOS	**Recursos Físicos:** Documentación pertinente (Orden médica generada por un especialista, autorización de servicios, resumen de historia clínica o epicrisis, libro "asignación de citas", instructivo para el usuario sobre el proceso de asignación de cita por primera vez. **Recursos Tecnológicos:** Equipo de cómputo con acceso a la red, teléfono, impresora, software institucional. **Recurso Humano:** Auxiliar de Enfermería / Enfermera del programa canguro ambulatorio.
REGISTROS GENERADOS	Cita registrada en libro "asignación de citas", Cita registrada en el Software institucional.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• Recuerde presentarse ante el usuario, madre o cuidador y mostrar actitud de servicio. • No olvide explicar de forma clara y entendible los trámites para acceder a una cita. • Recuerde verificar previo a la asignación de la cita que se cumplan los siguientes requisitos: Orden médica, autorización del servicio, documento que especifique que se trata de un bebé con antecedente de ser prematuro y/o con bajo peso al nacer (epicrisis o resumen de historia clínica). • Tenga en cuenta que, si se trata de cita por primera vez y el bebé no tiene registro civil, se podrá dar ingreso con el nombre de la madre o cuidador (Hijo de…) y su número de identificación. • Recuerde que las citas por primera vez solo se asignarán de forma presencial.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1.	Recepcionar la documentación	**ASIGNACIÓN DE LA CITA POR PRIMERA VEZ (PRESENCIAL)** 1. Salude de forma amable y cordial a la madre o cuidador aplicando el Protocolo de Bienvenida Institucional y Manual de Atención al Ciudadano de la E.S.E. 2. Reciba la documentación requerida para la asignación de la cita (orden médica generada por un especialista, autorización de servicios que especifique plan canguro ambulatorio, resumen de historias clínicas o epicrisis, registro civil del bebé o documento de la madre o cuidador si no ha sido registrado). 3. Valide que los documentos especifiquen la información necesaria. **ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONTROL (VÍA TELEFÓNICA O PRESENCIAL)** 1. Reciba la solicitud de cita de forma amable y cordial (aplique el manual de atención al ciudadano - atención telefónica). 2. Pregunte la edad cronológica y corregida del bebé para asignar la cita de acuerdo a sus necesidades (incluya

COPIA CONTROLADA

		número telefónico).
2.	Asignar la cita	**ASIGNACIÓN DE CITA POR PRIMERA VEZ (PRESENCIAL)** 4. Priorice la cita de acuerdo a la necesidad del usuario (bebés prematuros, de menor peso o de mayor vulnerabilidad). 5. Si la documentación es correcta asigne la cita y regístrela en el libro “asignación de citas” o software institucional. 6. Indique de forma clara y entendible a la madre o cuidador la fecha, hora y lugar en el que se debe presentar para la cita. 7. Verifique que la madre o cuidador haya comprendido la fecha y hora de la cita. 8. Deje copia de la documentación en la unidad y entregue los originales. 9. Explique de forma clara a quien solicite la cita que debe tener disponibilidad de tiempo para la primera consulta (adaptación, historia clínica, aperturar cuenta en el sistema, etc.) **ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONTROL (VÍA TELEFÓNICA O PRESENCIAL)** 4. Priorice la cita de acuerdo a la necesidad del usuario (bebés prematuros, de menor peso o de mayor vulnerabilidad). 5. Asigne la cita sugiriendo a la madre o cuidador que tome nota de la información suministrada y regístrela en el libro “asignación de citas” o software institucional. 6. Indique de forma clara y entendible a la madre o cuidador la fecha, hora y lugar en el que se debe presentar para la cita. 7. Verifique que la madre o cuidador haya comprendido la fecha y hora la cita.

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	**GF-FAC-P-001-003**
NOMBRE	**Liquidación de facturación servicios ambulatorios y consulta externa**
RESPONSABLE OPERACIONAL	Analista de cuentas

COPIA CONTROLADA

OBJETIVO		Facturar de manera eficiente y eficaz, los servicios Ambulatorios y de Consulta Externa desde el punto de vista legal y contractual, generando una factura que cumpla con todos los requisitos legales y contractuales para que sea radicada oportunamente en los tiempos establecidos, en las diferentes entidades responsables de pago.
RECURSOS NECESARIOS		**Recursos Físicos:** Infraestructura física (ventanilla de atención y/o puesto, cubículo u oficina). **Recursos Tecnológicos:** puntos y red de datos, Computador, impresora, Software institucional, acceso a bases de datos, teléfono.
REGISTROS GENERADOS		Factura, Documentos soporte de la factura.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS		• Verifique los documentos requeridos para la prestación del servicio en Consulta Externa o Ambulatorio, de acuerdo, a lo establecido en el procedimiento de Asignación de citas. • Verifique la identificación que presenta el paciente para evitar suplantaciones y/o documentos falsos. O en casos que no presente ningún documento. • Verifique si aplica pago de cuota moderadora o copago por parte del usuario. • Tenga presente que el proceso de Gestión de Facturación interrelaciona con áreas asistenciales y administrativas del hospital, actividades de estas áreas que deben ser cumplidas por sus responsables de conformidad al manual de procesos y procedimientos de estas áreas, lo anterior con el fin de garantizar una factura con calidad y que cumpla con todos los requisitos normativos legales y contractuales, actividades fundamentales para poder cumplir el objeto del proceso de Gestión de Facturación.
N°	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN**
1.	Recibir el usuario, dar bienvenida y solicitar documentación	1. Salude amablemente y solicite al acompañante y/o al usuario la documentación requerida para la liquidación del servicio. 2. La documentación a solicitar es la siguiente: • Documento de identidad original (RC, TI, CC, CE, registro de Nacido Vivo). • Autorización del servicio a liquidar. • Orden médica. • Historia clínica y/o epicrisis. Nota: Toda solicitud de servicios ambulatorios y/o consulta externa, requiere de la autorización vigente.

COPIA CONTROLADA

2.	Si el usuario NO está creado en el software Índigo Crystal.	3. Cree el usuario: Registre en el software Índigo Crystal toda la información que aplique que exige el Registro de Paciente. (Nombres, apellidos, documento de identificación, sexo, fecha de nacimiento, ocupación, dirección de residencia, teléfono, etc).
3.	Si el usuario SI está creado en el software Índigo Crystal.	4. Si está creado: Proceda a revisar y/o a actualizar los datos que apliquen del paciente en el registro paciente de Índigo Crystal.
4.	Cargar y liquidar servicio en el software Dinámica Gerencial	5. Ingrese al software Dinámica Gerencial, opción facturación ley 100, orden de servicio clic, registre el N° de ingreso del usuario y con base a la orden medica cargue el servicio solicitado.
5.	Si el usuario SI cancela copago.	6. Oriente al usuario a la caja. Entregue al usuario copia de la factura y oriéntelo a la caja para la realización del respectivo pago. Nota: La actividad de verificación del pago la realizara el auxiliar de enfermería del servicio.
6.	Si el usuario NO cancela copago.	7. Oriente al usuario al servicio ambulatorio o de consulta externa. Entregue al usuario copia de la factura con la observación adicional “paciente no cancela”, y copia de la orden medica del servicio a prestar. Oriente al usuario al servicio ambulatorio o de consulta externa.
7.	Confirmar reporte del servicio facturado.	8. La confirmación del servicio de realiza de la siguiente forma: **SERVICIO AMBULATORIO:** • Laboratorios: Ingresa al aplicativo LABCORE, digita número de documento y verifica si el servicio se prestó. • Imagenología: Ingresa al aplicativo CARESTREAM, digita número de documento y verifica si el servicio se prestó. • Patologías: Ingresar a la carpeta compartida “patologías” la cual se encuentra en el escritorio del equipo de cómputo y verifica si el servicio se prestó. • Servicios de Neurofisiología: Dirigirse al servicio de Neurofisiología, solicitar el soporte del servicio prestado y sacar fotocopia.

COPIA CONTROLADA

		Nota: Si el servicio no fue prestado, se procede a la anulación de la factura. **CONSULTA EXTERNA:** Ingrese al software Índigo Crystal y verifique en la historia clínica del usuario el servicio prestado.
8.	Verificar soportes VS factura y entregar al auditor de cuentas	9. Imprimir los soportes los cuales se anexan la factura, verificando el usuario y que el servicio prestado corresponda a lo facturado. 10. Proceda a entregar la factura con sus debidos soportes al auditor de cuentas del servicio, para su respectiva revisión y aprobación.

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	**GF-T-P-002-001**
NOMBRE	**Recaudo monetario por caja**
RESPONSABLE OPERACIONAL	Auxiliar Administrativo de caja
OBJETIVO	Realizar el recaudo de dinero que ingresan por medio de la caja de urgencias y consulta externa producto de los servicios médicos y hospitalarios prestados u otros conceptos.
RECURSOS NECESARIOS	**Recursos Físicos**: Caja registradora, calculadora, caja fuerte y demás implementos de oficina. **Recursos Tecnológicos**: Equipo de Cómputo, datafono. **Recurso Humano:** Auxiliar administrativo de caja.
REGISTROS GENERADOS	Recibo de caja, Voucher, Cheques, informe diario de caja.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• Tenga en cuenta que los recaudos en efectivo, tarjetas de crédito y cheques son las únicas formas de pago autorizadas para la recepción en cajas (consulta externa y urgencias). • En caso de que exista faltante de talonarios de recibos de caja, previamente con una antelación de tres (3) días, se debe elaborar el requerimiento, indicando la cantidad a utilizar. • Recuerde que el auxiliar administrativo de Tesorería debe registrar en un libro radicador el número de talonarios entregados. • Tenga en cuenta que antes de elaborar el recibo de caja, el Auxiliar de Caja, debe cerciorarse con qué forma de pago (efectivo o tarjeta) lo va a realizar el usuario.

COPIA CONTROLADA

		• Tenga en cuenta que, en caso de presentarse alguna inconsistencia en el cierre de caja, realizar la reversión del recibo con comprobante de egreso. • No olvide informar al usuario realizar el copago el día de la cita.
N°	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN**
1.	Recibir al usuario	1. Reciba al cliente y de la bienvenida (siguiendo los lineamientos del manual de atención al ciudadano y decálogo del trato humanizado).
2.	Identificar tipo de ingreso	2. Identifique el tipo de Ingreso que corresponde por el pago a recibir, los cuales pueden ser por prestación de servicios médicos hospitalarios, expedición de constancias, carnet, reintegro de avances, arrendamientos, servicios públicos, concesiones, esterilización, abono, cancelación de pagarés, entre otros. 3. Pregunte al cliente la forma de pago. 4. Reciba la factura y el pago (dinero en efectivo, tarjeta débito o crédito y/o cheque). 5. Si el pago es en efectivo, verifique las condiciones y validez del mismo y acéptelo. 6. Si el pago es en tarjeta de crédito, además de la tarjeta solicite la cédula de ciudadanía del titular, pregunte el número de cuotas a diferir y diríjase al datafono para realizar la transacción. 7. Si el pago es en tarjeta débito, reciba la tarjeta y diríjase al datafono para realizar la transacción. 8. Si el pago es en cheque, recepcione el cheque y verifique que lleve el visto bueno del subgerente financiero.
3.	Elabore recibo de caja	9. Elabore un recibo de caja indicando lo siguiente: fecha, nombre del usuario y número de identificación, valor en números y letras, código del servicio solicitado, descripción del pago, código del cajero, si es cheque nombre del banco. 10. Firme el recibo de caja, coloque el sello y entregue al cliente. (original: paciente o usuario y copia: tesorería). 11. Elabore el informe diario de caja una vez finalice su turno, adjuntando los soportes y los pagos en efectivo. 12. Reporte los boletines de ingresos diarios al profesional universitario de tesorería con motivo del cierre de caja adjuntando los soportes, los pagos en efectivo y demás conceptos.

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	**AAE-CAN-P-001-002**
NOMBRE	**Atención integral por el programa canguro ambulatorio, según necesidad**
RESPONSABLE OPERACIONAL	Equipo interdisciplinario de salud del programa canguro ambulatorio (Enfermera, Auxiliar de Enfermería, Médico Especialista en Pediatría, Psicólogo, Trabajador Social, Terapeuta Física, según necesidad).

COPIA CONTROLADA

OBJETIVO		Realizar seguimiento e intervenir oportunamente al bebé recién nacido prematuro o con bajo peso al nacer desde la salida de su hospitalización inicial hasta que complete un año de edad corregida.
RECURSOS NECESARIOS		**Recursos Físicos:** Historia clínica, carné, consultorio que cumpla con los requisitos de habilitación, material educativo para las madres o cuidadores de los bebés. **Recursos Tecnológicos**: Computador con acceso a la red, teléfono, impresora. **Recurso Humano**: Equipo interdisciplinario de la salud del Programa Canguro Ambulatorio (Enfermera, Auxiliar de Enfermería, Médico Especialista en Pediatría, Psicólogo, Trabajador Social, Terapeuta Física, según necesidad).
REGISTROS GENERADOS		Libro "asignación de citas", carné de salud del bebé del programa canguro ambulatorio, historia clínica (en físico o medio magnético), documentos entregados a los padres (ordenes médicas, solicitud de exámenes, interconsultas, contrarreferencia, etc).
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS		• Tenga en cuenta que los primeros controles son diarios: En general se estima que los bebés necesitarán en promedio 3 consultas en días consecutivos (1 consulta diaria durante 3 días seguidos), pudiendo ser suficiente con 2 consultas en algunos casos, o más de 3 consultas diarias en otros casos). • Recuerde que la necesidad de atender diariamente al binomio madre-bebé lo determina el Médico Especialista en Pediatría de acuerdo a su criterio sobre la evaluación que haga de sus patologías, problemas o riesgos y de la evolución evidenciada. • No olvide realizar la entrega de los folletos en el momento que corresponda a la actividad educativa, por ejemplo, la adaptación al programa canguro ambulatorio, instrucciones sobre estimulación adecuada en casa, alimentación complementaria etc. • Recuerde que a los pacientes remitidos por otras instituciones al programa canguro ambulatorio de la E.S.E. se les debe abrir historia clínica durante la primera consulta. • No olvide que para la primera cita se suele disponer de aproximadamente **60 minutos de sesión**, para verificar el proceso de adaptación de la madre o cuidador y su bebé en conductas y actividades propias del programa canguro ambulatorio (Técnica canguro, amamantamiento, extracción manual de la leche materna, alimentación con vaso, cuidados del bebé en casa y conocimiento de signos de alarma) y efectuar la apertura de la historia clínica.
N°	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN**
1.	Ingreso del usuario	**CONSULTA POR PRIMERA VEZ** **<u>Enfermera</u>** 1. Salude de forma amable al usuario y a la madre o cuidador (aplicando las normas de cortesía y decálogo del

trato humanizado) y dé la bienvenida al programa canguro ambulatorio.

2. Diligencie la historia clínica del usuario de forma manual en el formato correspondiente o en el software institucional establecido.
3. Establezca un dialogo cordial con la madre o cuidador e identifique sus competencias en las conductas y actividades propias del programa canguro ambulatorio (técnica canguro, amamantamiento, extracción manual de la leche materna, alimentación con vaso, cuidados del bebé en casa y conocimiento de signos de alarma). Felicite a la madre o cuidador por lo que haga bien y refuerce algunos aspectos que considere necesarios.
4. Elabore el carné de controles del recién nacido.
5. Organice la historia clínica en una carpeta debidamente marcada con los nombres y apellidos del recién nacido, y la identificación del mismo.
6. Diligencie el carné de salud del bebé y anéxelo a la historia clínica.
7. Realice la toma de pulso - oximetría dinámica y registre la información.

Auxiliar de enfermería

8. Realice la antropometría (peso, longitud y perímetro cefálico) y registre la información en la historia clínica y el carné de salud del bebé.
9. Remita los documentos (historia clínica, carne de salud y demás) al Médico Especialista en Pediatría, necesarios para dar inicio a la atención.

Médico Especialista Pediatra

10. Salude de forma amable al usuario y a la madre o cuidador (aplicando las normas de cortesía y decálogo del trato humanizado) y dé la bienvenida al programa canguro ambulatorio.
11. Realice la consulta médica especializada según criterios del programa canguro ambulatorio (si se trata de consulta por primera vez se debe realizar de **45 a 60 minutos** aproximadamente).
12. Verifique si el binomio madre - hijo cumple con los criterios para continuar en Plan Canguro Ambulatorio o requiere re-hospitalización. Si no requiere re-hospitalización, se citará para el día siguiente. Si requiere hospitalización se procederá a realizarla.
13. Defina si el binomio madre - hijo necesita valoración por psicología y/o trabajo social y remítalos de ser necesario.

Fisioterapeuta

14. Brinde instrucciones de estimulación adecuada acorde a la edad del bebé y entregue a la madre o cuidador el

COPIA CONTROLADA

		folleto correspondiente (En caso de no contar con el recurso al momento de la consulta, esta actividad la puede realizar la Enfermera o Auxiliar de Enfermería). **<u>Psicólogo(a)</u>** 15. Realice la atención, si es solicitada por el Médico Especialista en Pediatría, según protocolo. **<u>Trabajo Social</u>** 16. Realice la atención, si es solicitada por el Médico Especialista en Pediatría, según protocolo. **<u>Auxiliar de Enfermería</u>** 17. Realice el agendamiento de la próxima consulta en el libro "asignación de citas" o software institucional y en el carné de salud del bebé.
2.	Atención del usuario (seguimiento)	**CONSULTAS DE CONTROL:** **<u>Auxiliar de Enfermería</u>** 1. Salude de forma amable al usuario y a la madre o cuidador (aplicando las normas de cortesía y decálogo del trato humanizado). 2. Verifique que la madre tenga los documentos correspondientes (autorización de la consulta, carné de salud…etc.). 3. Realice la antropometría (peso, longitud y perímetro cefálico) y registre la información en la historia clínica y el carné de salud del bebé. 4. Entregue los documentos (historia clínica, carne de salud y demás) al Médico Especialista en Pediatría, necesarios para dar inicio a la atención. **<u>Médico Especialista Pediatra</u>** 5. Salude de forma amable al usuario (aplicando las normas de cortesía y decálogo del trato humanizado). 6. Realice la consulta médica especializada según protocolo del programa canguro ambulatorio, solicite los paraclínicos e interconsultas necesarias. **<u>Enfermera</u>**

COPIA CONTROLADA

		7. Realice refuerzos educativos específicos a la madre o cuidador del bebé, en aspectos que hayan sido detectados durante la atención del binomio madre - hijo o a solicitud del Médico Especialista en Pediatría, según protocolo. **Psicólogo(a)** 8. Realice la atención de ser necesario, a solicitud del Médico Especialista en Pediatría. **Trabajo Social** 9. Realice la atención de ser necesario, a solicitud del Médico Especialista en Pediatría. **Terapeuta Física** 10. Brinde instrucciones de estimulación adecuada acorde a la edad del bebé (antes de las 40 semanas, 3-6-9-12 meses de edad corregida) y entregue a la madre o cuidador el folleto correspondiente. En caso de no contar con el recurso al momento de la consulta, esta actividad la puede realizar la Enfermera o Auxiliar de Enfermería. **Auxiliar de Enfermería** 11. Realice el agendamiento de la próxima consulta en el libro "asignación de citas" o software institucional y en el carné de salud del bebé.
3.	Egreso del usuario	**CONSULTA DE EGRESO (1 AÑO DE EDAD CORREGIDA):** **Psicólogo(a), Terapeuta o Enfermera** 1. Realice el test de Griffiths (desarrollo psicomotor de los 12 meses de edad corregida). El test lo deberá realizar el profesional disponible al momento de prestar la atención. **Médico Especialista Pediatra**

COPIA CONTROLADA

		2. Salude de forma amable al usuario (aplicando las normas de cortesía y decálogo del trato humanizado). 3. Realice la consulta médica especializada según protocolo del programa canguro ambulatorio, solicite los paraclínicos e interconsultas necesarias. 4. Informe a la madre o cuidador que este es el último control en el programa canguro ambulatorio. 5. Indique a la madre o cuidador que continúe en consulta de control de crecimiento y desarrollo en primer nivel de atención. 6. Solicite a la madre o cuidador que continúe llevando a su bebé a consulta con el Médico Especialista en Pediatría en el tiempo que considere necesario. 7. Proporcione a la madre o cuidador un resumen de la atención suministrada durante el año de seguimiento y los aspectos que queden pendientes en la atención del bebé. 8. Agradezca a la madre o cuidador del bebé por haber asistido durante 1 año al programa canguro ambulatorio.
4.	Reprogramación de cita en caso de inasistencia a las consultas del programa canguro ambulatorio	**INASISTENCIA A CONSULTA DE PRIMERA VEZ:** **<u>Enfermera</u>** 1. Realice llamada telefónica a la madre o cuidador del bebé e indague el motivo de la inasistencia al programa. Reprograme la cita si es posible. 2. En caso de nueva inasistencia realice nuevamente llamada telefónica a la madre o cuidador del bebé e indague el motivo de su inasistencia y reprograme la cita si es posible. Informe el caso a la E.A.P.B. y Secretaría de Salud del municipio de procedencia del usuario. 3. Realice nota en historia clínica si es posible o en el libro “asignación de citas”. **INASISTENCIA A CONSULTA DE CONTROL** **<u>Enfermera</u>** 1. Realice llamada telefónica a los cuidadores del bebé e indague el motivo de la inasistencia al programa. Reprograme cita de acuerdo a la disponibilidad de la agenda, edad del bebé y necesidades de atención del bebé. 2. En el caso de nueva inasistencia realice nuevamente llamada telefónica a los cuidadores del bebé e indague el motivo de inasistencia y reprograme la cita si es posible. Informe el caso a la E.A.P.B. y secretaría de salud del municipio de procedencia del usuario. 3. Realice nota en historia clínica del bebé. **INASISTENCIA PERSISTENTE (TRES O MÁS INCUMPLIMIENTOS A CITAS CONSECUTIVAS):**

COPIA CONTROLADA

		1. Informe a la E.A.P.B. y Secretaría de Salud Municipal correspondiente que el bebé en cuestión presentó tres o más inasistencias consecutivas al Programa por lo que se consideró como insistente definitivo (abandono del programa). 2. Realice nota en la historia clínica del bebé. 3. Archive la historia clínica en grupo de desertores.

9. INDICADORES DE GESTIÓN

- Promedio de tiempo en la asignación de citas por primera vez.
- Proporción de gestión de eventos adversos.
- Índice de eventos adversos.
- Proporción de sobrepeso u obesidad a las 40 semanas de edad corregida.
- Proporción de sobrepeso u obesidad al año de edad corregida.
- Proporción de reprogramación de citas de un usuario por no disponibilidad de cupo.

10. PROCESOS INVOLUCRADOS

- Programa Canguro Ambulatorio
- Trabajo Social
- Facturación
- Tesorería

11. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Ver Matriz de Riegos Gestión/Clínicos Canguro

12. ELABORO, REVISÓ Y APROBÓ

COPIA CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Leonel Javela Pérez Mario Cabrera Perdomo	**NOMBRE:** Carlos Daniel Mazabel Córdoba Marleny Quesada Losada Esperanza del Pilar Méndez Vargas	**NOMBRE:** Emma Constanza Sastoque Meñaca
CARGO: Coordinador Programa Canguro Profesional Universitario Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional	**CARGO:** Subgerente Técnico Científico Jefe Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional Coordinador de Servicios Ambulatorios	**CARGO:** Gerente de la E.S.E.
FECHA: Julio 2021	**FECHA:** Agosto 2021	**FECHA:** Agosto 2021

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	Mayo 2018	Emisión del documento.
02	Agosto 2021	Se ajusta el proceso en el numeral 11 Identificación de los riesgos por actualización de los riesgos según nuevos lineamientos de la Metodología de Gestión del Riesgos Institucional vigente. Quedando de la siguiente manera: Ver Matriz de Riegos del Programa Canguro Ambulatorio la cual se encontrarán en el icono en Manuales HUN en la carpeta Matrices de riesgos por Macroprocesos – Misional - Atención Ambulatoria Especializada.

COPIA CONTROLADA