CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

ENTRADAS

Usuario hospitalario que requiere de un Estudio de Electrodiagnóstico.

Aux. De enfermería – Aux. Administrativa

Asignación de citas

Equipo interdisciplinario del servicio de Neurofisiología

Atención en el servicio de Neurofisiología

SALIDAS

Usuario satisfecho y atendido oportunamente baja criterios de calidad.

COPIA CONTROLADA

1. OBJETIVO

Brindar una atención de ayuda diagnóstico especializado y/o de intervención terapéutica en patologías del sistema nervioso periférico a través de técnica de exploración neurofisiológica y análisis de la actividad eléctrica generada en nervios y músculos, así como tratamiento que requieren aplicando toxina botulínica, en condiciones de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, humanización, eficiencia, eficacia; y procurando la satisfacción del paciente y su familia.

2. ALCANCE

Inicia con la asignación de citas y termina con la atención en el servicio de Neurofisiología, así como la entrega oportuna de resultados.

3. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

- Ver Normograma Institucional

4. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL

- Misional

5. DEFINICIONES

- **TOXINA BOTULINICA:** también llamada "botulina", es una neurotoxina elaborada por una bacteria denominada Clostridium botulinum; es un complejo neurotóxico que actúa relajando la musculatura y se maneja clínicamente en algunas patologías neurológicas. La toxina botulínica actúa inhibiendo la producción de acetilcolina, un neurotransmisor necesario para la contracción muscular. Desde hace algunos años se viene utilizando la toxina en el campo de la estética.

COPIA CONTROLADA

- **ELECTROENCEFALOGRAMA:** La electroencefalografía es una técnica de exploración neurofisiológica que registra la actividad eléctrica cerebral. Un encefalograma (EEG) es el registro obtenido mediante esta técnica. Con el EEG se pueden observar los distintos tipos de ondas cerebrales en estado de vigilia, durante el sueño, en reposo o bajo ciertas condiciones de activación.

- **ELECTROMIOGRAFIA Y VELOCIDAD DE CONDUCCION:** Prueba diagnóstica perteneciente al campo de la Neurofisiología que consiste en la realización de un registro de la actividad eléctrica de los diferentes músculos o grupos musculares del cuerpo mediante el uso de electrodos. La electromiografía permite detectar alteraciones de la actividad eléctrica muscular y del sistema nervioso periférico (ausencia, exceso o defecto).

- **IPS:** Instituciones Prestadoras de Servicios.

- **EAPB:** Entidades Administradora de Planes de Beneficio.

6. CADENA CLIENTE PROVEEDOR

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
Usuario requiere Estudio de Electro diagnóstico y aplicación de Toxina Botulínica.	Usuario EPS Unidades asistenciales de la E.S.E HUHMP	Reporte de paraclínicos según protocolos. Requisitos y preparación según protocolo.	**Asignación de citas**	Cita asignada y registrada en el formato de asignación de citas con fecha y hora. Consentimiento Informado aprobado por el usuario.	Usuario EAPB IPS Analista de cuentas	Cita asignada oportunamente y registrada en formato control de asignación de citas. Cita validada y asignada correctamente Usuario debidamente informado sobre el

COPIA CONTROLADA

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
						proceso a seguir.
Factura Recibo de caja firmado con su respectivo sello	Usuario Auxiliar Administrativo de caja	La factura del procedimiento debe corresponder con lo autorizado por la EAPB. Recibos de caja o Factura con N° de consecutivo, firmados por el auxiliar de caja o facturador y con su respectivo sello. Usuario preparado para el procedimiento según lo indicado por el formato de información y con el consentimiento para realizarle el procedimiento.	**Atención en el servicio de Neurofisiología**	Entrega de resultados del procedimiento al usuario o familiar.	Usuario EAPB Auxiliar Administrativa Unidades asistenciales de la E.S.E HUHMP	Usuario satisfecho y atendido oportunamente bajo criterios de calidad. Resultado entregado al usuario oportunamente. Usuario debidamente informado sobre el proceso a seguir.

COPIA CONTROLADA

7. ESTANDARIZACÍÓN DEL PROCESO CON METODOLOGÍA 5W1H

N°	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUÁNDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
1.	**Asignación de citas**	Auxiliar Administrativa Auxiliar de Enfermería servicio de Neurofisiología	Una vez el usuario solicite la prestación de servicios por parte de la unidad de Neurofisiología. Una vez cumpla con los requisitos para la asignación de citas (ver requisitos de entrada del procedimiento).	De acuerdo al procedimiento ADT-N-P-002-001	Servicio de Neurofisiología (cita telefónica o presencial).	Con el fin de programar el examen y emitir la fecha y hora de la atención, así como los requisitos para la realización del procedimiento.
2.	**Atención en el servicio de Neurofisiología**	Equipo interdisciplinario - Neurofisiología	Una vez presente la documentación requerida (factura, recibo de caja si lo requiere) para realizar el procedimiento	De acuerdo al procedimiento ADT-N-P-002-002	Unidad de neurofisiología	A fin de garantizar que el examen se realice oportunamente, cumpliendo con los criterios de calidad establecidos por la E.S.E HUHMP.

8. ADVERTENCIAS GENERALES

- Recuerde dirigirse al usuario y/o acompañante amablemente y con actitud de servicio aplicando el protocolo de bienvenida, estancia y despedida del paciente y su familia y el manual de atención al usuario para promover el trato humanizado dentro de la institución.
- No olvide siempre permanecer con la identificación visible.

COPIA CONTROLADA

- Recuerde que usted hace parte de la imagen de la institución por lo tanto siempre debe adoptar una actitud de servicio, amabilidad y brindar un trato digno 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 sus acompañantes.
- Recuerde en todo momento atender a los pacientes y acompañantes, respetando su dignidad y privacidad.
- 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.
- Recuerde al paciente y acompañantes 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.
- Insista al paciente y sus acompañantes sobre la importancia de cuidar sus pertenencias durante la estancia en la institución.
- No olvide reforzar en los adultos que acompañan a menores, el cuidado de los mismos para evitar posibles robos.
- Durante la atención, oriente al paciente y acompañantes sobre manejo de residuos y comportamiento en caso de emergencias y motívelo a ampliar la información en los canales disponibles propios de la institución.
- Tenga presente que debe verificar la identificación del paciente durante toda la atención (nombre y apellidos completos y documento de identificación).
- Brinde instrucciones claras, precisas y comprensibles al paciente, de acuerdo con su nivel socio cultural y nivel de escolaridad, teniendo en cuenta su estado emocional y su nivel de educación, sobre aspectos tales como: su condición

COPIA CONTROLADA

de salud, riesgos y complicaciones del procedimientos médicos y quirúrgicos; recuerde que hace parte de un derecho del usuario.

- Esté atento a identificar factores de riesgo, identifique signos 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 del paciente, establecidas por el hospital durante la estadía del paciente en la institución, tales como:

Lavado de manos, barandas arriba a ambos lados de la camilla.

- No olvide anotar en la historia clínica todos los procedimientos realizados.
- Tenga en cuenta que el Auxiliar Administrativo o auxiliar de enfermería debe Informar de los procedimientos realizados a pacientes hospitalizados con sus respectivos códigos y cantidades.
- Recuerde aplicar siempre los respectivos protocolos y guías.
- 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.
- Garantice la privacidad al momento de la toma del estudio.
- Cuando sea necesario, oriente a pacientes y acompañantes que requieran apoyo emocional o espiritual según lo descrito en el documento establecido por la institución.
- 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 o sus acompañantes 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 corto punzantes en el guardián; tenga en cuenta los lineamientos establecidos en el manual de gestión residuos hospitalarios.

COPIA CONTROLADA

- En caso de presentarse inconvenientes, inquietudes o que el usuario no se encuentre a gusto con el proceso de atención; recuerde que debe orientarlo para que pueda presentar una queja, petición o sugerencia, 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.

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	ADT-N-P-002-001
NOMBRE	**Asignación de citas.**
RESPONSABLE OPERACIONAL	Auxiliar de enfermería o auxiliar administrativo.
OBJETIVO	Programar el examen y emitir la fecha y hora de la atención, así como los requisitos para la realización del procedimiento.
RECURSOS NECESARIOS	**Recursos Físicos:** Documentación pertinente. (Orden medica generada por un especialista, autorización de servicios, resume de historias clínicas, equipos biomédicos e instalaciones locativas. **Recursos Humanos:** Auxiliar de enfermería, Auxiliar Administrativa. **Recursos Tecnológicos:** Equipo de cómputo con acceso a la red, Equipos Biomédicos.
REGISTROS GENERADOS	• Alimentación del formato de sistemas en Unidad de Neurofisiología.

COPIA CONTROLADA

ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• Recuerde dirigirse al usuario y/o acompañante amablemente y con actitud de servicio aplicando el protocolo de bienvenida, estancia y despedida del paciente y su familia y el manual de atención al usuario para promover el trato humanizado dentro de la institución. • Tenga en cuenta explicar de forma clara y entendible los trámites para acceder a una cita Electrodiagnostico (Toxina Botulínica, Electroencefalograma, Electromiografía, Potenciales evocados auditivos-visuales, Bilaterales). • Cuando asigne una cita vía telefónica debe explicar claramente al usuario la forma correcta de presentarse a la realización del procedimiento y los documentos que debe presentar para la facturación. • Recuerde solicitar al usuario que requiere una cita telefónica leer textualmente el procedimiento ordenado por el especialista y el que ha sido autorizado por la EAPB. • Recuerde verificar previo a la asignación de la cita: cumplimiento de requisitos necesarios como paraclínicos en estudios contrastados e intervencionismo y funcionabilidad de los equipos (listas de chequeo).

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1.	Recepcionar la documentación	**ASIGNACIÓN DE CITA PERSONALMENTE** 1. Salude de forma amable y cordial al usuario interno (camillero o Auxiliar de enfermería) aplicando el protocolo de Bienvenida Institucional y Manual de Atención del usuario. 2. Reciba la documentación requerida para la asignación de la cita (orden médica generada por un especialista, autorización de servicios). 3. Verificar que los documentos estén correctamente diligenciados.
2.	Asignar cita	**ASIGNACIÓN DE CITA PERSONALMENTE** 4. Priorice la cita de acuerdo a la patología y el estado del usuario. 5. Si la documentación es correcta se procede asignar la cita en el formato “asignación de cita”. 6. Registre en el formato de Excel asignación de cita de procedimiento del Estudio Electrodiagnóstico. 7. Indique de forma clara y entendible al camillero o Auxiliar de enfermería la fecha, hora en que se debe presentar el usuario para la realizar el procedimiento. 8. Adjunte formato de preparación según procedimiento, explique el contenido de este. 9. Deje el paquete original en la unidad y firme el recibido en la copia. 10. Llame al servicio correspondiente y confirme la cita del usuario.

COPIA CONTROLADA

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	ADT-N-P-002-002
NOMBRE	**Atención en el servicio de Neurofisiología.**
RESPONSABLE OPERACIONAL	Neurólogo, Neuropediatra, Fisiatra, Enfermera jefe, Auxiliar de enfermería.
OBJETIVO	Garantizar que el examen se realice oportunamente, cumpliendo con los criterios de calidad establecidos por la E.S.E HUHMP.
RECURSOS NECESARIOS	Físicos: Tecnológicos: Equipo de Cómputo, datafono. Humanos: Neurólogo, Fisiatra, Neuropediatra, enfermera Jefe, Auxiliar de enfermería.
REGISTROS GENERADOS	Libro correspondiente a control entrega de resultados.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• Recuerde dirigirse al usuario y/o acompañante amablemente y con actitud de servicio aplicando el protocolo de bienvenida, estancia y despedida del paciente y su familia y el manual de atención al usuario para promover el trato humanizado dentro de la institución. • Tenga en cuenta que el usuario se presente al procedimiento con las ampollas de toxina que han sido reclamadas una hora antes, debidamente refrigeradas en termo y en cadena de frio acorde a las especificaciones del distribuidor. • No olvide explicar al usuario sobre el procedimiento a realizar las ventajas del estudio y el grado de molestia que se puede presentar durante el mismo, se procede a diligenciar el consentimiento informado. • Recuerde verificar la orden médica, clase de estudio y especificaciones del sitio. • Tenga en cuenta que cuando el usuario se encuentra hospitalizado el reporte se anexa como soporte en la Historia Clínica. • No olvide que si es un usuario ambulatorio se le informa que debe entregar el reporte del procedimiento al especialista tratante en su próxima cita. • Tenga en cuenta que si el usuario se encuentra hospitalizado se informa vía telefónica al servicio correspondiente la terminación del procedimiento para que se realice el traslado del mismo y se firme el recibido de la copia del reporte. • Tenga en cuenta lo establecido en el programa de seguridad del paciente. • Recuerde registrar las lecturas y/o control de toma de estudios en el libro respectivo.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN

1.	Ingreso y recepción de orden para examen de Toxina Botulínica	**ELECTROENCEFALOGRAMA** **Auxiliar Enfermería – Usuario Hospitalizado.** 1. Salude de forma amable y cordial al usuario y/o acompañante aplicando el protocolo de Bienvenida Institucional y Manual de Atención del usuario. 2. Asigne cita y de recomendaciones brindando información en forma clara y sencilla para la preparación y realización del procedimiento. **3.** Verifique que, para el usuario hospitalizado, se requiere la orden médica. 4. Instruya al usuario de cómo se debe presentar el día del procedimiento. 5. Verifique las edades y brinde la siguiente información: 6. 0-3 meses 5 horas sin dormir antes del procedimiento. 7. 3-6 meses 6 horas sin dormir antes del procedimiento. 8. 6 meses en adelante 12 horas sin dormir antes del procedimiento. 9. Verifique la documentación y genere la nota de cargo, se le entrega al usuario y se orienta para que facture. 10. Traslade al usuario a la sala de procedimientos y verifique que este llegue con el cabello bien lavado con shampoo, sin aplicación de rinse, gel, crema, ni laca y con la frente limpia, retirándose todo aquello que cause interferencia (joyas) como anillos, cadena. **ELECTRODIAGNÓSTICO - ELECTROMIOGRAFÍA** **Auxiliar de Enfermería - Hospitalizado.** 1. Salude de forma amable y cordial al usuario y/o acompañante aplicando el protocolo de Bienvenida Institucional y Manual de Atención del usuario. 2. Verifique la documentación. 3. Verifique que, para el usuario hospitalizado, se requiere la orden médica. 4. Brinde recomendaciones al usuario de cómo se debe presentar el día del procedimiento. 5. Entregue formato con recomendaciones a los usuarios para el día del procedimiento con fecha y hora. 6. Traslade al usuario a la sala de procedimientos y verifique a través de lista de chequeo la identificación del usuario y el procedimiento a realizar. 7. Verifique que éste no tenga aplicado gel, aceite, ni accesorios. 8. Explique en forma sencilla y clara el procedimiento y se hace firmar el consentimiento informado, siendo esta responsabilidad del médico especialista.

COPIA CONTROLADA

		9. Realice interrogatorio de signos y síntomas. Incluya motivo de la solicitud del examen, algunas veces se requiere verificar reflejos.
2.	Atención para realizar el procedimiento	**ELECTROENCEFALOGRAMA** **<u>Técnica en Electroencefalografía o Auxiliar de Enfermería entrenada.</u>** 1. Salude de forma amable y cordial al usuario y/o acompañante aplicando el protocolo de Bienvenida Institucional y Manual de Atención del usuario. 2. Verifique en el equipo tiempo 0.3 segundos. Sensibilidad de 70 a 100 micro voltio. Filtro de 70 micro voltios – 15 micro voltios. Velocidad del papel 30 cm/seg. Electrodo a tierra encendido. 3. Registre dos hojas de calibración antes de iniciar. 4. Registre en el software del equipo, los datos de identificación del usuario, diagnóstico y medicamentos que actualmente está recibiendo. 5. Limpie el área de la frente y la región posterior de las orejas con alcohol para retirar la grasa. 6. Realice la medición de la cabeza para la ubicación de los electrodos de superficie según el sistema internacional 10/20, localizando el sitio indicado de posicionamiento del electrodo y situándolo sobre el sitio preparado anteriormente se hace presión suave y firme y se coloca el electrodo a tierra. 7. Solicite al usuario acostarse en la camilla con los ojos cerrados, manos a los lados y bien relajado o dormido en caso de los niños menores de 5 años. 8. Explique al usuario que no debe abrir los ojos mientras no se le indique y que no debe hablar ni moverse. Lo anterior cumpliendo con los parámetros establecidos. 9. Tome el registro de acuerdo a las condiciones del estado del usuario y estándar del registro. 10. Asegúrese que el usuario debe estar en vigilia, realizando apertura y cierre ocular, se registra en el trazado “ojos abiertos” - “ojos cerrados” 11. Realice hiperventilación durante 5 minutos. Registrar el inicio y el final de la hiperventilación. 12. Realice foto estimulación a 3, 6, 9, 12, 15, 18, 25, 30 Hz. Registre inicio y final de la foto estimulación. 13. Informe al usuario que se relaje y se duerma. 14. Valide el trazado electroencefalográfico de somnolencia y sueño. ➢ Primera derivación: Programa 01 apertura de ojos (TB 167 EKG ACO). ➢ Segunda derivación: Programa 04 (TB 18 1 EKG) Foto estimulación 10 – 20 – 30 estímulos por segundo. ➢ Tercera derivación: Programa 07 (REF 28.1) ➢ Cuarta derivación: Programa 08 (VERTX)

COPIA CONTROLADA

- Quinta derivación: Programa 01: (LB 16 1 IHC – FHV) -Registre durante el examen la actividad paroxística, interferencias y artificios por ruido, movimiento etc. Si se presenta un evento ictal (convulsión) marcar el inicio y final.
- Registre en la anamnesis lo evidenciado. Durante la realización del proceso la auxiliar de enfermería, registra en el libro de EEG la fecha, nombre del usuario, edad y entidad a la cual pertenece el usuario.

15. Asegúrese hacer el registro en el libro de entrega de facturación de EEG que incluye fecha, nombre del usuario, entidad, número de factura.
16. Entregue copia de factura a los usuarios luego de la toma del estudio.
17. Grabe en el computador el trazado electroencefalográfico.
18. Registre en el libro y verifique que sea leído por el Neurólogo o Neuropediatra.
19. Registre los datos del usuario en el libro de electroencefalogramas.
20. Una vez se termina el procedimiento se hace una página de calibración.
21. Retire los electrodos y limpie con una toalla de papel la crema conductora.

ELECTRODIAGNÓSTICO - ELECTROMIOGRAFÍA

<u>Neurólogo o Neuropediatra</u>

1. Salude de forma amable y cordial al usuario y/o acompañante aplicando el protocolo de Bienvenida Institucional y Manual de Atención del usuario.
2. Informe de manera respetuosa al usuario que se retire la ropa y se coloque una bata.
3. Limpie la piel con gasa y alcohol si hay suciedad visible.
4. Verifique que para la Velocidad de Neuroconducción el equipo se parametriza de la siguiente forma:
   - La parte inferior derecha de la pantalla muestra las funciones del programa actualmente asignado a las cuatro perillas del Sierra Wave, estas funciones varían de acuerdo al protocolo.
   - Ingrese a la ventana Study Windows, para entrar a test de protocolos donde se accede al estudio elegido.
   - Verifique la configuración del amplificador: ganancia, Hicut, Locut y Velocidad del barrido. Nervio Motor ganancia 2k a 5k hicut 10Hz Locut 10 Hz barrido 5.0ms.
   - Nervio Sensoriales: ganancia 10 a 20 uV. Hicut 2k, Locut 10Hz barrido 2.0 ms.
   - Seleccione derecho e izquierdo.
   - Coloque dos electrodos de superficie o copa y uno a tierra y se realiza la estimulación eléctrica.
   - Programe el equipo para la opción electromiografía.
5. Seleccione el músculo y verifique el amplificador en ganancia 100 a 200 Uv/dividendo. Hicut 10k, Locut 1030 Hz, velocidad de barrido 10,0 ms.

COPIA CONTROLADA

		6. Seleccione derecha e izquierda, inserte la aguja en el electrodo y se ajusta el volumen. 7. Seleccione el modo de captura y el nivel de voltaje de activación. 8. Detenga para revisar barridos. 9. Retire los electrodos 10. Solicite pase a la sala de espera.
3.	Egreso y recomendaciones posteriores al procedimiento.	**ELECTROENCEFALOGRAMA** **<u>Neurólogo o Neuropediatra</u>** **Usuarios Hospitalizados / Ambulatorios** 1. Salude de forma amable y cordial al usuario y/o acompañante aplicando el protocolo de Bienvenida Institucional y Manual de Atención del usuario. 2. Entregue reporte del procedimiento realizado. 3. Brinde información verbal sobre las recomendaciones que se deben tener en cuenta posterior al procedimiento. 4. Lea el electroencefalograma y realice una grabación de las interpretaciones y diagnósticos o hallazgos encontrados en los estudios realizados. **ELECTRODIAGNÓSTICO - ELECTROMIOGRAFÍA** **<u>Auxiliar de Enfermería / Auxiliar Administrativa</u>** 5. Realice la grabación hecha por el médico especialista del resultado del procedimiento electroencefalográfico. 6. Realice la impresión de 3 copias. ➢ Una para el usuario, ➢ Una para facturación y Otra se archiva. 7. Registre en el libro de entrega de resultados, especificando nombre, historia clínica. 8. Guarde en medio físico y Magnético por un año. 9. Entregue al usuario una de las copias, él debe firmar el recibido y posteriormente despídase del usuario y/o acompañante amablemente.

COPIA CONTROLADA

10.INDICADORES DE GESTIÓN

- Proporción de Usuarios que Admiten haber sido Informados sobre sus D y D.
- Proporción de Usuarios que Comprendieron al menos un derecho y un deber.
- proporción de riesgos asistenciales controlados.
- Proporción de gestión de eventos adversos.
- índice de eventos adversos: caídas de pacientes.
- índice de errores en la identificación de pacientes, muestras o estudios diagnósticos.
- Índice de eventos relacionados con la aplicación de anestésicas.
- Oportunidad en la entrega de resultados de exámenes de imágenes diagnósticas y terapéuticas
- Oportunidad en asignación de citas de primera vez
- Proporción de usuarios que entendieron lo que deben hacer durante la atención.
- Proporción de Usuarios Satisfechos (res146 b.3.14.)
- Proporción de usuarios satisfechos con la humanización de la atención.
- Proporción de PQRS asociadas a una atención deshumanizada.
- Proporción de usuarios que recomendarían el Hospital a un familiar o amigo (res146 b.3.15.).
- Proporción de PQRS asociadas a la atención.

11. PROCESOS INVOLUCRADOS

- Ingreso, Atención de usuario y Entrega de resultados.
- Manual de gestión residuos hospitalarios.
- Manual de bioseguridad
- Proceso de atención del usuario en Hospitalización.
- Protocolo de Bienvenida Institucional y Manual de Atención del usuario.
- Ingreso, Atención de usuario y Entrega de resultados.
- Proceso de atención del usuario en Hospitalización.
- Ingreso y Atención en el Servicio de Urgencias Adulto o Pediátrico.

COPIA CONTROLADA

- Ingreso, Atención de usuario y Entrega de resultados.
- Atención del usuario en UCI Adulto y Ginecobstetricia
- Atención del usuario en UCI Pediátrica.
- Atención del usuario en UCI Neonatal.

12. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Ver Matriz de Riesgos Gestión/Clínico Neurofisiología

13. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Guillermo González Manrique Diana Marcela Frías Juan Manuel Iriarte	**NOMBRE:** Esperanza del Pilar Méndez Vargas Carlos Daniel Mazabel Córdoba Marleny Quesada Losada	**NOMBRE:** Emma Constanza Sastoque Meñaca
CARGO: Coordinador Unidad Neurofisiología Profesional Universitario Unidad Neurofisiología Profesional Universitario Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional	**CARGO:** Profesional Universitario Área de la Salud de Apoyo a la Subgerencia Tecnico-Cientifico Servicio Ambulatorio Subgerente Tecnico-Cientifico Jefe Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional	**CARGO:** Gerente E.S.E.
FECHA: Julio 2021	**FECHA:** Agosto 2021	**FECHA:** Agosto 2021

COPIA CONTROLADA

14. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
V1	Octubre 2017	Se ajusta el proceso de acuerdo a la nueva metodología de gestión por procesos, alineando los mismos con la política de calidad, objetivos estratégicos, estándares de acreditación en salud y fomentando en cada uno de ellos la inclusión de la cadena cliente proveedor, advertencias generales y específicas, ubicación en el mapa de procesos, metodología 5W1H y la identificación de necesidades y expectativas de los clientes de cada proceso.
V2	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 Riesgos Gestión/Clínicos Neurofisiología, la cual se encontrarán en el icono en Manuales HUN en la carpeta Matrices de riegos por Macroprocesos – Misional-Gestión de Apoyo DX-Complementación.

COPIA CONTROLADA