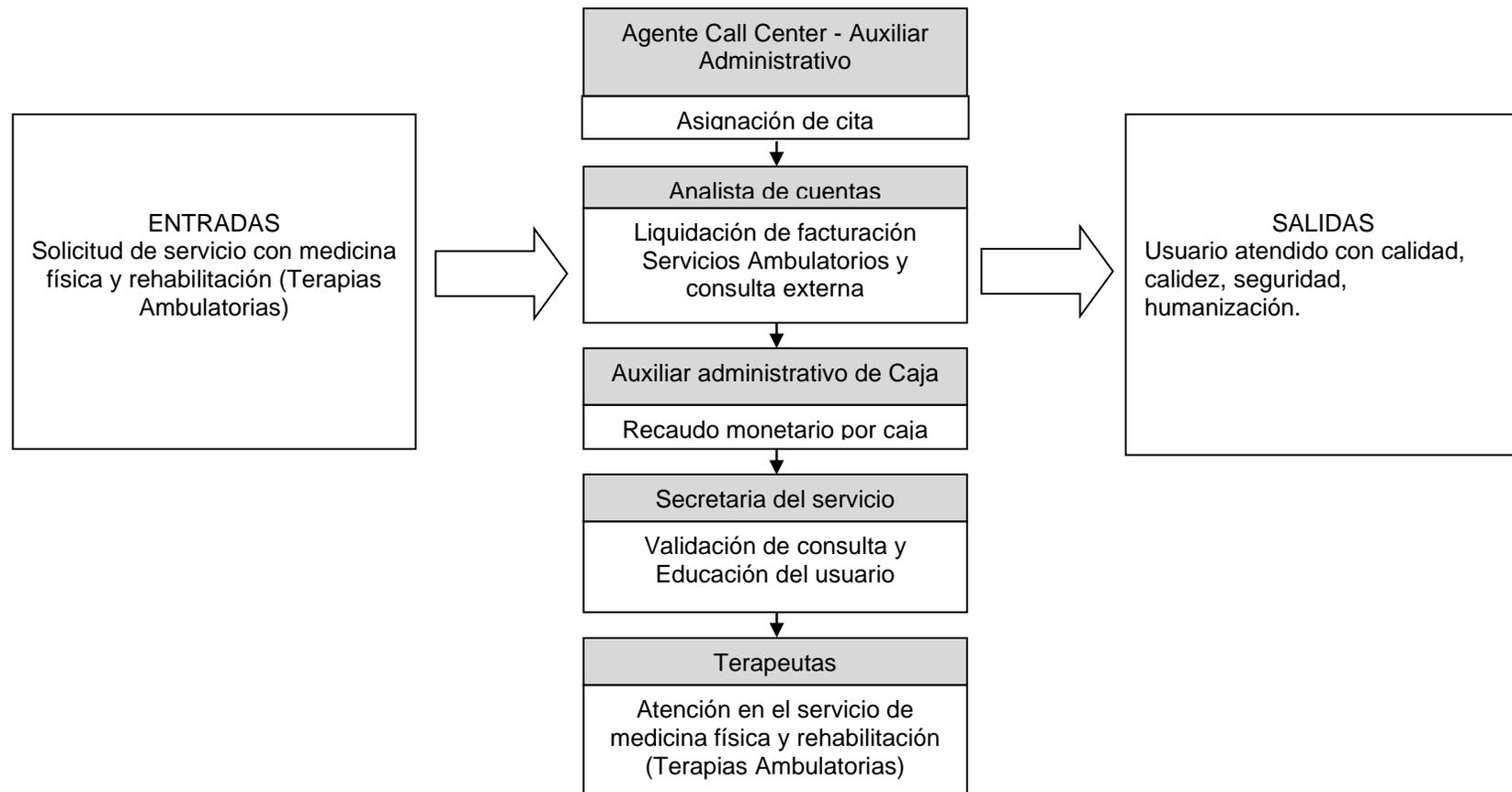


### CARACTERIZACION DEL PROCESO



### 1. OBJETIVO

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MACRO PROCESO: GESTION DEL APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO</b>        | <b>FECHA DE EMISIÓN<br/>DICIEMBRE 2019</b> |
|   | <b>PROCESO: MEDICINA FISICA Y REHABILITACION (TERAPIAS AMBULATORIAS)</b> | <b>VERSIÓN: 02</b>                         |
|   |  | <b>CÓDIGO: ADT-R-C-001</b>                 |
|   |  | <b>PAGINA: 2 de 24</b>                     |

Brindar atención a los usuarios en proceso de Medicina Física y Rehabilitación (terapias ambulatorias) bajo condiciones de oportunidad, continuidad, pertinencia, seguridad, accesibilidad y humanización.

## 2. ALCANCE

Inicia con el ingreso del usuario al servicio por medio de orden y autorización médica y termina con valoración final y recomendaciones de actividades a reforzar en casa al egreso.

## 3. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

Ver Normograma Institucional.

## 4. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL

- Gestión de apoyo diagnóstico y terapéutico.

## 5. DEFINICIONES

- **Rehabilitación:** conjunto de medidas médicas, sociales, educativas y profesionales para preparar o readaptar al individuo con objeto de que alcance la mayor proporción posible de capacidad funcional.
- **Terapia:** es una rama de la medicina, cuya finalidad es el tratamiento de diversas enfermedades, por medio de distintos recursos, como por ejemplo los fármacos; con la finalidad de erradicar la enfermedad, o aliviar los síntomas, si no es posible hallar una cura.
- **Terapia física:** es un área de la medicina que comprende la aplicación de agentes físicos como: agua, luz, electricidad, calor, frío, así como ejercicios terapéuticos. su aplicación será de acuerdo al diagnóstico e indicaciones médicas, enfermedad o lesión del paciente.

- **Fonoaudiología:** rama de la medicina que se encarga de evaluar, diagnosticar e intervenir todas las dificultades, alteraciones y trastornos del lenguaje, el habla y la comunicación en cada etapa de la vida del ser humano.
- **Terapia ocupacional:** es la profesión que estudia a profundidad lo relacionado con la ocupación humana, utilizando la actividad como propósito para apoyar al individuo en la adquisición de habilidades, destrezas; se encarga de la prevención, el diagnóstico funcional, el tratamiento logrando la máxima participación en el entorno social, familiar, ocupacional, esparcimiento, la productividad y mantenimiento de la salud.
- **Sesiones:** es la ejecución de ciertas actividades terapéuticas al usuario en un período determinado.
- **Sistemas neuromusculares:** abreviatura que se utiliza para nombrar los sistemas neurológicos y musculares.
- **Sistema osteoarticular:** abreviatura que se utiliza para nombrar los sistemas óseos y articular.
- **Entrevista clínica:** valoración que realiza el terapeuta al usuario en la primera sesión, junto a la recogida de datos.
- **Anamnesis:** datos proporcionados por el usuario sobre su ambiente y el comienzo de la enfermedad hasta el momento en que comienza la exploración.
- **Valoración:** consta de exploración física, exploración neurológica, información, valoración fisioterápica, historia de fisioterapia, tratamiento fisioterápico, registro de datos, objetivos de tratamiento y un seguimiento evolución.
- **Pruebas semiológicas:** exploración manual de la función de la articulación o del complejo articular por medio del cual se es capaz de aportar matrices para un emitir un diagnostico.
- **Diagnóstico terapéutico:** se refiere a la determinación de las capacidades, discapacidades, deficiencias y/o limitaciones funcionales resultantes de enfermedad, lesión, intervención quirúrgica u otras condiciones de salud, directamente relacionadas con su campo específico de saber.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MACRO PROCESO: GESTION DEL APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO</b>        | <b>FECHA DE EMISIÓN<br/>DICIEMBRE 2019</b> |
|   | <b>PROCESO: MEDICINA FISICA Y REHABILITACION (TERAPIAS AMBULATORIAS)</b> | <b>VERSIÓN: 02</b>                         |
|   |  | <b>CÓDIGO: ADT-R-C-001</b>                 |
|   |  | <b>PAGINA: 4 de 24</b>                     |

- **CIF:** sigla que traduce clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud. proporciona una descripción de situaciones relacionadas con el funcionamiento humano y sus restricciones y sirve como marco de referencia para organizar esta información.
- **Discapacidad:** engloba las deficiencias, limitaciones en la actividad, o restricciones en la participación.
- **Plan de intervención terapéutico:** es la elaboración detallada de las modalidades o actos terapéuticos con los cuales se busca para alcanzar los objetivos.
- **Reevaluación:** comparar los progresos obtenidos a partir de una intervención.
- **Alteraciones de la resonancia:** se manifiesta por la excesiva o insuficiente resonancia nasal escuchada en vocales y algunas consonantes. se localizan a nivel supra laríngeo.
- **Selle labial:** es la unión constante de los labios en reposo.
- **Inframoral:** es la zona que incluye las estructuras que se encuentran por dentro de la boca.
- **Prioral:** es la zona que incluye las estructuras que se encuentran por fuera de la boca.
- **Lenguaje:** es un sistema de comunicación estructurado para el que existe un contexto de uso y ciertos principios combinatorios formales.
- **Desórdenes de la voz:** se define como una desviación en las características de la voz debido a un problema estructural y/o funcional a nivel de la laringe.
- **Órganos fonoarticuladores:** es el grupo constituido por las estructuras móviles y fijas que intervienen en el proceso de articulación y fonación.

|   |   |                                    |
|---|---|------------------------------------|
|  | MACRO PROCESO: GESTION DEL APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO        | FECHA DE EMISIÓN<br>DICIEMBRE 2019 |
|   | PROCESO: MEDICINA FISICA Y REHABILITACION (TERAPIAS AMBULATORIAS) | VERSIÓN: 02                        |
|   |   | CÓDIGO: ADT-R-C-001                |
|   |   | PAGINA: 5 de 24                    |

- **Semántica:** hace referencia a los aspectos del significado o interpretación de los signos lingüísticos como palabras o expresiones.
- **Pragmática:** es un campo de la lingüística que describe el modo en que el contexto influye en la interpretación del significado.
- **Fonema:** es la mínima unidad fonológica de un sistema lingüístico o lengua, en este caso la española.
- **Protocolo:** plan escrito y detallado de un experimento científico, un ensayo clínico o una actuación médica.
- **Actividades de la vida diaria (AVD):** son las ocupaciones que componen la actividad cotidiana, actividad conformada con las actividades de autocuidado, trabajo y juego/ocio.
- **Actividades avanzadas de la vida diaria (AAVD):** tienen que ver con las destrezas para la integración social y comunitaria. incluye manejo del tiempo, gestiones en la comunidad, mantenimiento del hogar.
- **Actividades básicas de la vida diaria (ABVD):** las actividades orientadas al cuidado del propio cuerpo, cuidado y calidad de vida de uno mismo. incluye aseo e higiene personal, vestido, alimentación descanso-sueño, movilidad funcional, actividad sexual, salud (medicación, citas).
- **Actividades instrumentales de la vida diaria (AIVD):** son aquellas actividades destinadas a la interacción con el medio, que son a menudo complejas y que generalmente su realización es opcional. incluye cuidado del espacio personal, cuidado de la casa, cuidado de otros (personas, mascotas y plantas), elaboración de comidas cuidado de la ropa, uso de sistemas de comunicación, movilidad en la comunidad (manejo del transporte), manejo de aspectos financieros, etc.
- **Deterioro cognitivo:** declive de las funciones cognitivas, ya sea debido a las alteraciones atribuibles al proceso fisiológico del envejecimiento o debido a otros factores. se clasificará como demencia leve, moderada o grave.
- **Destreza:** capacidad desarrollada a través de la práctica que permite un desempeño ocupacional eficaz.

|   |   |                                    |
|---|---|------------------------------------|
|  | MACRO PROCESO: GESTION DEL APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO        | FECHA DE EMISIÓN<br>DICIEMBRE 2019 |
|   | PROCESO: MEDICINA FISICA Y REHABILITACION (TERAPIAS AMBULATORIAS) | VERSIÓN: 02                        |
|   |   | CÓDIGO: ADT-R-C-001                |
|   |   | PAGINA: 6 de 24                    |

- **Entorno:** factores externos (físicos, socioculturales y temporales) que demandan e influyen en el desempeño ocupacional.
- **Habilidad:** característica personal que favorece el desempeño ocupacional.
- **Independencia:** capacidad de desempeñar actividades cotidianas de forma satisfactoria y autónoma.
- **Proceso de atención:** Es el conjunto de intervenciones o procedimientos realizados para cuidar a los pacientes y subsanar sus problemas de salud.
- **Copago:** Son los aportes en dinero que corresponden a una parte del valor total del tratamiento y tienen como finalidad ayudar a financiar el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Los copagos se aplicarán única y exclusivamente a los usuarios beneficiarios.
- **Cuota moderadora:** Las cuotas moderadoras tienen por objeto regular la utilización del servicio de salud y estimula su buen uso promoviendo en los afiliados la inscripción en los programas de atención integral desarrollados por la EPS.
- **Oportunidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requieren, de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
- **Referencia:** Es el envío de usuarios, elementos y/o muestras de ayuda diagnóstica por parte de las unidades prestatarias de servicios de salud, a otras instituciones de salud para atención o complementación diagnóstica, que de acuerdo con el grado de complejidad den respuesta a las necesidades de salud.

## 6. CADENA CLIENTE PROVEEDOR

| ENTRADA | PROVEEDOR | REQUISITO DE LA ENTRADA | PROCEDIMIENTO | SALIDA | CLIENTES | CONDICIONES DE LA SALIDA |
|---------|-----------|-------------------------|---------------|--------|----------|--------------------------|
|---------|-----------|-------------------------|---------------|--------|----------|--------------------------|

| ENTRADA  | PROVEEDOR  | REQUISITO DE LA ENTRADA   | PROCEDIMIENTO  | SALIDA                                 | CLIENTES   | CONDICIONES DE LA SALIDA   |
|--|--|---|--|--|--|--|
| Usuario que requiere atención por el servicio Rehabilitación y Terapias Ambulatorias de Consulta Externa Especializada | Medico EAPB IPS                                    | <p><b>A través del Call Center el usuario debe tener a mano:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden Médica.</li> <li>• Autorización de la EPS</li> </ul>  | Asignación de cita   | Usuario registrado en lista de espera. | <p>Usuario o acompañante</p> <p>Analista de cuentas</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cita asignada en condiciones de oportunidad, de acuerdo con la disponibilidad de agenda.</li> <li>• Usuario con información clara y correcta de la fecha, hora y especialista con quién tiene la cita de Rehabilitación y Terapias Ambulatorias especializada.</li> </ul>             |
| Usuario con cita asignada  | Call center<br>Aux.<br>Administrativo del servicio | <p><b>Consulta Externa y Servicio Ambulatorio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cita asignada.</li> <li>• Orden de servicio.</li> <li>• Autorización vigente.</li> <li>• Fotocopia documento de identidad.</li> <li>• Presentarse una (1) hora antes para facturar el servicio.</li> <li>• Para el caso de medicinas prepagadas pólizas de salud y ARL el paciente debe presentarse con código asignado vía telefónica para ser verificado en la plataforma.</li> </ul> | Liquidación de facturación Servicios Ambulatorios y consulta externa | <p>Pre-Factura.</p> <p>Factura</p>     | <p>Usuario o acompañante</p> <p>Auxiliar de Caja</p> <p>Auditor de cuentas medicas</p> <p>Auditor médico</p> | <p>Pre-Factura del usuario liquidada y soportada.</p> <p>Factura del usuario liquidada y soportada.</p> <p>Facturación oportuna.</p> <p>La factura debe corresponder al usuario, con la especialidad correspondiente.</p> <p>Usuario orientado por el analista de cuentas para realizar copago o pago de cuota moderadora.</p> |

| ENTRADA  | PROVEEDOR   | REQUISITO DE LA ENTRADA  | PROCEDIMIENTO  | SALIDA   | CLIENTES  | CONDICIONES DE LA SALIDA  |
|--|---|--|--|--|---|---|
| <p>Pre-Factura</p> <p>Factura</p> <p>Cliente externo que requiere realizar el pago por prestación de servicios</p> | <p>Cliente externo (Usuario o acompañante)</p> <p>Analista de cuentas</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Factura o prefactura del procedimiento con firma y sello del analista de cuentas.</li> </ul> <p><b>De acuerdo con el medio de pago debe presentar:</b></p> <p><b>Si el pago es en efectivo:</b> Dinero en pesos.</p> <p><b>Si el pago es con tarjeta de crédito:</b> Tarjeta de crédito y cedula de ciudadanía del titular.</p> <p><b>Si el pago es con tarjeta debito:</b> Tarjeta débito.</p> <p><b>Si el pago es con cheque:</b> Cheque con el visto bueno del Subgerente Financiero(a).</p> | <p><b>Recaudo monetario por caja</b></p>                     | <p>Recibo de caja firmado con su respectivo sello</p>      | <p>Usuario o acompañante</p> <p>Equipo interdisciplinario de salud del servicio</p> | <p>Recibos de caja con número consecutivo, firmados por el auxiliar de caja y con su respectivo sello.</p> <p>Usuario orientado al servicio requerido para recibir la atención.</p> |
| <p>Recibo de caja firmado con su respectivo sello</p>  | <p>Cliente externo (Usuario o acompañante)</p> <p>Analista de cuentas</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Factura generada correctamente de acuerdo con la especialidad y copago.</li> <li>Cita validada por el facturador de acuerdo con el tipo.</li> </ul>   | <p><b>Validación de consulta y Educación del usuario</b></p> | <p>Usuario con validación de consulta para su atención</p> | <p>Usuario o acompañante</p> <p>Terapeuta</p>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario registrado correcta y oportunamente</li> <li>Usuario capacitado en Derechos y deberes</li> </ul>                                     |

| ENTRADA   | PROVEEDOR                                 | REQUISITO DE LA ENTRADA   | PROCEDIMIENTO  | SALIDA   | CLIENTES                                | CONDICIONES DE LA SALIDA   |
|---|---|---|--|--|---|--|
|   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Admisión validada por el facturador (número de identificación, nombre y apellidos).               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de identificación validado por el facturador.</li> </ul> </li> <li>• Recibos de caja firmados por el auxiliar de caja y con su respectivo sello.</li> <li>• Recibo de caja generado correctamente</li> </ul> |  |  |   |  |
| Usuario con validación de consulta para su atención | Secretaria del servicio de Rehabilitación | Validación de la consulta por parte de la secretaria del servicio.  | <b>Atención en el servicio de medicina física y rehabilitación (Terapias Ambulatorias)</b> | Valoración final y recomendaciones de cuidado en casa. | Cliente externo (Usuario o acompañante) | Usuario con valoración final (Terapia física, ocupacional y/o de lenguaje) evolucionado en historia clínica bajo condiciones de continuidad y oportunidad. |

## 7. ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO CON METODOLOGÍA 5W1H

| N° | WHAT<br>QUÉ | WHO<br>QUIÉN | WHEN<br>CUANDO | HOW<br>CÓMO | WHERE<br>DÓNDE | WHY<br>POR QUÉ |
|----|-------------|--------------|----------------|-------------|----------------|----------------|
|----|-------------|--------------|----------------|-------------|----------------|----------------|

| N° | WHAT<br>QUÉ   | WHO<br>QUIÉN              | WHEN<br>CUANDO  | HOW<br>CÓMO  | WHERE<br>DÓNDE  | WHY<br>POR QUÉ   |
|----|---|---------------------------|---|--|---|--|
| 1  | Asignación de citas   | Operador del Call center. | <b>Call Center:</b><br>En el horario establecido institucionalmente para el Call Center.  | De acuerdo con el procedimiento Asignación de Cita <b>AAE-CE-F-001-001</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Call center</li> </ul> | Para garantizar la accesibilidad a los servicios ofertados por la institución.   |
| 2  | <b>Liquidación de facturación<br/>Servicios Ambulatorios y Consulta Externa</b> | Analista de cuentas       | Una vez el usuario o acompañante presente los documentos requeridos para la prestación del servicio en Consulta Externa de acuerdo, a lo establecido en el procedimiento de Asignación de citas | Se realiza de acuerdo con el procedimiento <b>GF-FAC-P-001-003</b>         | En todos los servicios Ambulatorios de la institución HUHMP     | 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 |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MACRO PROCESO: GESTION DEL APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO</b>        | <b>FECHA DE EMISIÓN<br/>DICIEMBRE 2019</b> |
|   | <b>PROCESO: MEDICINA FISICA Y REHABILITACION (TERAPIAS AMBULATORIAS)</b> | <b>VERSIÓN: 02</b>                         |
|   |  | <b>CÓDIGO: ADT-R-C-001</b>                 |
|   |  | <b>PAGINA: 11 de 24</b>                    |

| N° | WHAT<br>QUÉ  | WHO<br>QUIÉN                                  | WHEN<br>CUANDO  | HOW<br>CÓMO   | WHERE<br>DÓNDE             | WHY<br>POR QUÉ  |
|----|--|---|---|---|----------------------------|---|
| 3  | Recaudo monetario por caja   | <b>Aux Administrativo caja</b>                | Una vez el usuario o acompañante requiera realizar el pago por prestación de servicios              | De acuerdo al procedimiento <b>GF-T-P-002-001</b>   | Caja                       | Con el fin de garantizar el recaudo eficaz de los dineros que ingresan a la E.S.E HUHMP por la prestación de servicios médicos y hospitalarios. |
| 4  | Validación de consulta   | <b>Secretaria del servicio</b>                | Una vez el usuario se presente en el servicio de Rehabilitación consulta externa a cumplir la cita. | Según procedimiento Validación de cita <b>ADT-R-P-001-001C</b>  | Recepción del servicio     | Para garantizar al usuario la oportunidad, seguridad y accesibilidad durante el proceso de atención.  |
| 5  | Atención en el servicio de medicina física y rehabilitación (Terapias) | <b>Equipo interdisciplinario, Terapeutas.</b> | El día de la asignación de la cita.   | Según procedimiento Atención en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación <b>ADT-R-P-001-001B</b> | Servicio de rehabilitación | Para realizar valoración inicial al usuario y brindar atención profesional requerida de rehabilitación.   |

## 8. ADVERTENCIAS GENERALES

- Recuerde siempre presentarse ante el usuario y su acompañante con nombre, apellido y cargo y adopte una actitud de servicio, portando la identificación en forma visible.
- 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 acompañante.
- 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.

- Recuerde dar puntualidad en la iniciación de la consulta, de acuerdo al agendamiento previo.
- Recuerde establecer un ambiente de cordialidad para el desarrollo de la valoración terapéutica especializada, respetando la dignidad y privacidad del usuario al momento de realizar la evaluación u otro momento de la atención que se vea afectado este derecho.
- Tenga presente que debe verificar la identificación del paciente durante toda la atención (nombre y apellidos completos y documento de identificación), especialmente en los momentos como ingreso de paciente, momento de la valoración terapéutica especializada,
- Recuerde siempre aplicar los respectivos protocolos y guías.
- No olvide garantizar la privacidad y la cadena de custodia de la HC y los registros asistenciales.
- tenga en cuenta los lineamientos establecidos en el manual de gestión de residuos.
- 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 ó sugerencia, e informarle que su opinión en muy importante para la Institución.

**DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO**

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>CÓDIGO</b>                  | <b>AAE-CE-F-001-001</b>  |
| <b>NOMBRE</b>                  | <b>Asignación de cita</b>  |
| <b>RESPONSABLE OPERACIONAL</b> | Agente Call Center,  |
| <b>OBJETIVO</b>                | Asignar al usuario la cita en condiciones de oportunidad logrando la satisfacción de este.   |
| <b>RECURSOS NECESARIOS</b>     | <b>Recursos Físicos:</b> Documentación pertinente. (Orden médica, autorización de servicios), infraestructura necesaria para el desarrollo de las actividades por parte de los responsables operacionales del procedimiento.<br><b>Recursos Humanos:</b> Agente Call Center<br><b>Recursos Tecnológicos:</b> Equipo de cómputo con acceso a la red, teléfono, entre otros. |
| <b>REGISTROS GENERADOS</b>     | Grabación de la solicitud y asignación de la cita, registro de Índigo Cristal. Listado Excel para solicitud de la cita POP.  |

**ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS**

- Recuerde presentarse al usuario, familiar y/o acompañante y mostrar actitud de servicio.
- Tenga en cuenta explicar de forma clara y entendible los trámites para acceder a la cita.
- Recuerde que al asignar una cita vía telefónica debe explicar claramente al usuario la forma correcta de presentarse a la realización del procedimiento o consulta y los documentos que debe presentar para la facturación.
- Recuerde al Usuario la importancia de presentarse una hora antes para que realice el proceso de facturación y evitar contratiempos como la perdida de la cita.
- Recuerde verificar previo a la asignación de la cita, el cumplimiento de requisitos necesarios como paraclínicos en estudios contrastados e intervencionismo.
- Recuerde solicitar al usuario que requiere una cita telefónica leer textualmente el procedimiento ordenado por el especialista, cuando es un procedimiento de ginecología se debe registrar el médico especialista que lo ordena.
- Tenga en cuenta que si la cita es asignada por parte del personal de consulta externa, se debe identificar qué tipo de consulta y/o procedimiento se requiere.
- Verificando la contratación vigente, se debe tener en cuenta entidades con trato diferencial lo cual es informado periódicamente por la oficina de Mercadeo, usuario debe radicar orden de la consulta y/o procedimiento y la autorización respectiva en el módulo de agendamiento de citas, donde el personal de enfermería estará a cargo de tramitar la solicitud ante el Call Center.
- Para los procedimientos de Dermatología, radicar en el módulo de agendamiento de la institución, la orden medica del procedimiento y la autorización de este, la cual será registrada en una tabla de Excel. Dos veces al mes se realiza la programación para la realización de estos procedimientos.
- Recuerde que se debe identificar si es consulta por primer vez, control o post operatorio. Las citas de los posts operatorios las tramitara directamente la institución, en este caso el personal de enfermería de asignación de citas con el Call center.
- Recuerde que se debe validar diariamente la contratación con las entidades responsables de pago para la asignación de citas.
- Recuerde que, si durante la jornada laboral se presenta un usuario al servicio solicitando cita médica y se encuentra disponible un cupo en la especialidad requerida para esa jornada, el auxiliar del módulo de enfermería del servicio notifica a la enfermera jefe quien es la encargada de autorizar la asignación de la cita y optimizar la oportunidad y el recurso humano contratado. De igual forma si esta situación ocurre luego de las 5 pm y hay cupos disponibles para el día siguiente.

| No | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|----|-----------|-------------|
| 1  |           |             |

Recepción de la solicitud

**RECEPCION TELEFONICA (CALL CENTER)**

**Asignación de cita:**

1. Recepcione la llamada y salude amablemente al usuario (aplique el guion de asignación de citas).
2. Confirme el nombre completo, edad y teléfono de usuario a quien se le asignara la cita.
3. En caso de que el emisor de la llamada no sea el usuario, confirme el parentesco y regístrelo en la opción de observación del aplicativo Índigo Crystal.
4. En caso de que el paciente no se encuentre registrado en el índigo Crystal realice la apertura de la historia clínica. Si el paciente se encuentra registrado valide la información.
5. Confirme en numero de la autorización y la vigencia de esta (máximo 90 días desde su emisión) y la remisión para el hospital.
6. Valide que la consulta y procedimiento autorizado corresponda a lo registrado en la orden médica.
7. Identifique si la solicitud es por primera vez o corresponde a cita de control y asigne la cita de acuerdo al especialista solicitado por el usuario (índigo crystal- módulos-agentamiento-procesos-asignación de citas- cita telefónica).
8. Informe al usuario la fecha, hora y especialidad de la cita, al igual que las recomendaciones para facturar.
9. Solicite al usuario la confirmación de lo anteriormente mencionado en la tarea N° 7.
10. Despidase del usuario amablemente aplicando el guion de asignación de citas.

**Confirmación de cita**

11. Realice la llamada y salude amablemente al usuario de acuerdo al protocolo definido en la institución y en los tiempos aprobados de confirmación de la cita.
12. En caso de que el usuario no conteste la llamada, confirme el parentesco y regístrelo en la opción de observación del aplicativo millenium (opción marcador predictivo- día de la cita a confirmar- se escoge el usuario y se da clic al número de teléfono).
13. Confirme la fecha, hora y especialidad de la cita, al igual que las recomendaciones para facturar.
14. Despidase del usuario amablemente.

**Cancelación de cita**

15. Recepcione la llamada y salude amablemente al usuario (aplique el guion de asignación de citas).
16. En caso de que el usuario no realice la llamada, confirme el parentesco y regístrelo en la opción de observación del aplicativo índigo Crystal.
17. Pregúntele amablemente al usuario el motivo cancelación de la cita y regístrelo en el aplicativo índigo Crystal

- (índigo Crystal- módulos-agentamiento-procesos-asignación de citas- cita telefónica).
18. En caso de que el usuario requiera reprogramar la cita, realice la asignación de acuerdo el procedimiento de asignación de cita.
  19. Despidase del usuario amablemente.

**DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO**

|                                 |   |  |
|---------------------------------|---|--|
| <b>CÓDIGO</b>                   | GF – FAC – P – 001 - 003  |  |
| <b>NOMBRE</b>                   | LIQUIDACION DE FACTURACION SERVICIOS AMBULATORIOS Y CONSULTA EXTERNA.   |  |
| <b>RESPONSABLE OPERACIONAL</b>  | Analista de cuentas – Auditor de cuentas medicas - Coordinador del Servicio.  |  |
| <b>OBJETIVO</b>                 | 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.   |  |
| <b>RECURSOS NECESARIOS</b>      | Infraestructura física (ventanilla de atención y/o puesto, cubículo u oficina), puntos y red de datos, Computador, impresora, Software institucional, acceso a bases de datos, teléfono, telefax  |  |
| <b>REGISTROS GENERADOS</b>      | Factura, Documentos soportes de la factura.   |  |
| <b>ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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.</li> <li>2. Verifique la identificación que presenta el paciente para evitar suplantaciones y/o documentos falsos. O en casos que no presente ningún documento.</li> <li>3. Verifique si aplica pago de cuota moderadora o copago por parte del usuario.</li> </ol> |  |
| <b>N°</b>                       | <b>ACTIVIDAD</b>  | <b>DESCRIPCIÓN</b>   |
| 1                               | Recibir el usuario, dar bienvenida y solicitar documentación  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salude amablemente y solicite al acompañante y/o al usuario la documentación requerida para la liquidación del servicio.</li> <li>2. La documentación para solicitar es la siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de identidad original (RC, TI, CC, CE, registro de Nacido Vivo).</li> </ul> </li> </ol> |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorización del servicio a liquidar.</li> <li>• Orden médica.</li> <li>• Historia clínica y/o epicrisis.</li> </ul> <p>Nota: Toda solicitud de servicios ambulatorios y/o consulta externa, requiere de la autorización vigente.</p>                      |
| 2 | Si el usuario NO está creado en el software Institucional.   | 3. Cree el usuario:<br>Registre en el software Índigo Cristal 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 Cristal.  | 4. Si está creado: Proceda a revisar y/o a actualizar los datos que apliquen del paciente en el registro paciente de Índigo Cristal.  |
| 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.<br><br>Entregue al usuario copia de la factura y oriéntelo a la caja para la realización del respectivo pago.<br><br>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.<br><br>Entregue al usuario copia de la factura con la observación adicional "paciente no cancela", y copia de la orden medica del servicio a prestar.<br><br>Oriente al usuario al servicio ambulatorio o de consulta externa. |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 7 | Confirmar reporte del servicio facturado.                       | <p>8. La confirmación del servicio se realiza de la siguiente forma:</p> <p><b>SERVICIO AMBULATORIO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laboratorios: Ingresa al aplicativo LABCORE, digita número de documento y verifica si el servicio se prestó.</li> <li>• Imagenología: Ingresa al aplicativo CARESTREAM, digita número de documento y verifica si el servicio se prestó.</li> <li>• 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.</li> <li>• Servicios de Neurofisiología: Dirigirse al servicio de Neurofisiología, solicitar el soporte del servicio prestado y sacar fotocopia.</li> </ul> <p>Nota: Si el servicio no fue prestado, se procede a la anulación de la factura.</p> <p><b>CONSULTA EXTERNA:</b></p> <p>Ingrese al software Índigo Cristal y verifique en la historia clínica del usuario el servicio prestado.</p> |
| 8 | Verificar soportes VS factura y entregar al auditor de cuentas. | <p>9. Imprimir los soportes los cuales se anexan la factura, verificando el usuario y que el servicio prestado corresponda a lo facturado.</p> <p>10. Proceda a entregar la factura con sus debidos soportes al auditor de cuentas del servicio, para su respectiva revisión y aprobación.</p>   |

**DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO**

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>CÓDIGO</b>                  | GF-TP-002-001  |
| <b>NOMBRE</b>                  | <b>Recaudo monetario por caja</b>  |
| <b>RESPONSABLE OPERACIONAL</b> | Auxiliar Administrativo de caja  |
| <b>OBJETIVO</b>                | 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. |

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>RECURSOS NECESARIOS</b>      | Físicos: Caja registradora, calculadora, caja fuerte y demás implementos de oficina.<br>Tecnológicos: Equipo de Cómputo, datafono.<br>Humanos: Auxiliar administrativo de caja   |
| <b>REGISTROS GENERADOS</b>      | Recibo de caja, Boucher, cheques, informe diario de caja.  |
| <b>ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> <li>• 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.</li> <li>• Recuerde que el auxiliar administrativo de Tesorería debe registrar en un libro radicador el número de talonarios entregados.</li> <li>• 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.</li> <li>• Tenga en cuenta que, en caso de presentarse alguna inconsistencia en el cierre de caja, realizar la reversión del recibo con comprobante de egreso.</li> </ul>   |
| <b>ACTIVIDAD</b>                | <b>DESCRIPCIÓN</b>   |
| Recibir al usuario              | 1. Reciba al cliente y de la bienvenida (siguiendo los lineamientos del manual de atención al ciudadano).  |
| Identificar tipo de ingreso     | 2. Identifique el tipo de Ingreso que corresponde por el pago a recibir, los cuales pueden por prestación de servicios médicos hospitalarios, expedición de constancias, carné, reintegro de avances, arrendamientos, servicios públicos, concesiones, esterilización, abono, cancelación de pagarés, entre otros.<br>3. Pregunte al cliente la forma de pago.<br>4. Reciba la factura y el pago (dinero en efectivo, tarjeta débito o crédito y/o cheque).<br>5. Si el pago es en efectivo, verifique las condiciones y validez de este y acéptelo.<br>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.<br>7. Si el pago es en tarjeta débito, reciba la tarjeta y diríjase al datafono para realizar la transacción.<br>8. Si el pago es en cheque, recepcione el cheque y verifique que lleve el visto bueno del subgerente financiero. |
| 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**

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>CÓDIGO</b>                   | <b>ADT-R-P-001-001C</b>   |
| <b>NOMBRE</b>                   | <b>Validar la consulta y educar al usuario</b>  |
| <b>RESPONSABLE OPERACIONAL</b>  | Secretaria del servicio de Rehabilitación y terapias, Auxiliar en Salud.  |
| <b>OBJETIVO</b>                 | Aplicar una barrera de seguridad a través de identificación redundante (usuario, especialidad y hora correcta) y educar al usuario con el fin de dar a conocer los Derechos y Deberes.  |
| <b>RECURSOS NECESARIOS</b>      | <b>Recursos Físicos:</b> Documentación pertinente. (Factura, recibo de pago, RIPS), infraestructura necesaria para el desarrollo de las actividades por parte de los responsables operacionales del procedimiento.<br><b>Recursos Humanos:</b> secretaria del servicio de Rehabilitación y terapias.<br><b>Recursos Tecnológicos:</b> Equipo de cómputo con acceso a la red, teléfono, entre otros. |
| <b>REGISTROS GENERADOS</b>      | Listado de citas.   |
| <b>ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recuerde que al momento de validación de la consulta se debe verificar que la factura y el recibo de pago corresponda al usuario y terapeuta según cita asignada.</li> <li>• Tenga en cuenta que el valor del recibo de pago debe corresponder a la cuota de recuperación que el usuario debe cancelar según factura.</li> </ul>                           |

| N° | ACTIVIDAD                            | DESCRIPCIÓN  |
|----|--------------------------------------|--|
| 1  | Validación y orientación del usuario | <p><b>Secretaria del servicio de Rehabilitación y terapias - en la recepción del servicio.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salude de forma amable y cordial al usuario y/o acompañante aplicando el protocolo de Bienvenida Institucional y Manual de Atención al ciudadano- atención presencial.</li> <li>2. Identifique la necesidad del usuario, solicite la factura y recibo de pago, valide que el nombre de estos documentos corresponda al usuario quien tiene asignada la cita. Si no corresponde se informa a Facturación para que ellos traigan a este servicio la factura pertinente. En cuanto al recibo de pago, este es archivado en el servicio por un mes, entretanto se corrobore el proceso de verificación de cuotas moderadoras o copagos.</li> <li>3. Si el usuario manifiesta no saber con cual Terapeuta es la cita, Realice la verificación en el RIPS y en caso de no encontrar el usuario, consulte al Call Center la fecha y terapeuta asignado en la cita al usuario, de lo contrario direcciónelo al consultorio del terapeuta asignado.</li> </ol> |
| 2  | Educación grupal del usuario.        | <p><b>Secretaria del servicio de Rehabilitación y terapias, Auxiliar en Salud - Sala de espera.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Realice la capacitación en Deberes y Derechos Institucionales.</li> <li>5. Realice y resuelva las preguntas respecto a las dudas del usuario producto de la capacitación.</li> <li>6. Solicite la firma de asistencia en el formato capacitación al cliente externo.</li> </ol>  |

**DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO**

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>CÓDIGO</b>                  | <b>ADT-R-P-001-001B</b>   |
| <b>NOMBRE</b>                  | Atención en el servicio de medicina física y rehabilitación (Terapias Ambulatorias)   |
| <b>RESPONSABLE OPERACIONAL</b> | Terapeuta (Física, Ocupacional y de lenguaje)   |
| <b>OBJETIVO</b>                | Brindar atención a través del grupo interdisciplinario, teniendo en cuenta el tipo de terapia que requiere el usuario con el fin de ser rehabilitado en condiciones de Seguridad, accesibilidad, humanización y oportunidad |

|                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>RECURSOS NECESARIOS</b>      | <p><b>Recursos Físicos:</b> Equipos de electro estimulación, ultrasonido, laser, infrarrojo, tanque de parafina, paquetes calientes, paquetes fríos, tracción eléctrica, tanques de remolinos, multifuerza, bicicleta estática, recumber, pole, rueda para hombro, escalerilla para hombro, gimnasio de trapecio, mesa de kanabell, vibro percutor, vibradores, balones de bobath, bolas de therabans, tharabans, theratubis, digiflex, fonendoscopio, tensiómetro, pesas con velcro, mancuernas, martillo, escalador, escalera con barra inclinada, barras paralelas, colchoneta, mesa, sillas, camilla</p> <p><b>Recursos Tecnológicos:</b> Equipo de computo</p> <p><b>Recursos Humanos:</b> Paciente, auxiliar en salud y terapeutas</p> |  |
| <b>REGISTROS GENERADOS</b>      | Evolución terapéutica en INDIGO  |  |
| <b>ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recuerde antes de realizar la atención al usuario realice la revisión y análisis de la epicrisis y orden medica.</li> <li>• Recuerde aplicar los protocolos de bioseguridad y seguridad del paciente.</li> <li>• Tenga en cuenta los protocolos de terapias institucionales.</li> <li>• Recuerde evolucionar oportunamente en la historia clínica la valoración y atención del paciente.</li> <li>• Tenga siempre en cuenta lo dispuesto por el médico tratante.</li> </ul>   |  |
|                                 | <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>DESCRIPCIÓN</b>   |
| 1                               | Evaluar las necesidades del usuario al ingreso   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El día de la cita a la hora programada Llame por su nombre al usuario recíballo en forma amable junto al acompañante si este es menor de edad, discapacitado o adulto mayor.</li> <li>2. Salude aplicando el protocolo de bienvenida institucional</li> <li>3. indíquele que pase al consultorio o cubículo.</li> <li>4. Realice entrevista clínica, (recolección datos, anamnesis, antecedentes patológicos, y psicosociales)</li> <li>5. Valoración profesional:<br/> <b>Terapia física:</b> realiza exploración física, pruebas semiológicas y/o exploración neurológica.<br/> <b>Terapia ocupacional:</b> (desdestrezas físicas, cognitivas y afectivo-sociales), Autocuidado: (ABVD, AVD, AAVD); Deterioro cognitivo; Procesamiento: atención y concentración; Movimientos; (coordinación fina y gruesa), Procesamiento Sensorial táctil: (respuesta táctil prehensiones, agarre de seguridad; Tolerancia: (tolerancia a la postura y al trabajo).<br/> <b>Terapia del lenguaje:</b> realiza exploración (respiración, fonación, resonancia, control motor oral y articulación, prosodia e inteligibilidad).</li> </ol> |
| 2                               | Realizar Planeación de la atención.  | <ol style="list-style-type: none"> <li>6. De acuerdo con el diagnóstico terapéutico identifique las prioridades</li> <li>7. Plantee objetivos a corto, mediano y largo plazo,</li> <li>8. Diseñe la intervención de acuerdo con la patología, aplicando los protocolos institucionales.</li> </ol>   |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MACRO PROCESO: GESTION DEL APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO</b>        | <b>FECHA DE EMISIÓN<br/>DICIEMBRE 2019</b> |
|   | <b>PROCESO: MEDICINA FISICA Y REHABILITACION (TERAPIAS AMBULATORIAS)</b> | <b>VERSIÓN: 02</b>                         |
|   |  | <b>CÓDIGO: ADT-R-C-001</b>                 |
|   |  | <b>PAGINA: 22 de 24</b>                    |

|   |                                      |  |
|---|--------------------------------------|--|
| 3 | Ejecutar el tratamiento              | <p>9. Durante el tratamiento lleve a cabo todas aquellas acciones, modalidades y técnicas por medio de las cuales se alcancen los objetivos propuestos a corto, mediano y largo plazo de acuerdo con lo estipulado en los protocolos institucionales. Según el tipo de terapia así:</p> <p><b>Terapia física:</b> disminución de dolor, ganar arcos de movilidad articular, aumento de flexibilidad, mejorar fuerza y resistencia.</p> <p>Teniendo en cuenta el programa de seguridad del paciente y el de Humanización se ubica al usuario en la camilla, colchoneta, mesa trabajo, cama o gimnasio y se explica al usuario y/o acudiente amablemente y en forma clara las diferentes actividades terapéuticas a realizar incluyendo las estrategias de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.</p> <p><b>Terapia ocupacional:</b> Se llevarán a cabo todas las acciones, modalidades y técnicas para lograr los objetivos propuestos a corto, mediano y largo plazo (mejorar, mantener o restaurar habilidades de AVD, destreza gráfica, destrezas finas (coordinación y movimiento). Transferencias funcionales (cama, tocador, etc.), Habilidades en la silla de ruedas, Simplificación del trabajo, Entrenamiento Cognitivo y del desarrollo motor, Desarrollo de la fuerza y la resistencia, Estimulación sensorial) de acuerdo con lo estipulado en los protocolos institucionales.</p> <p><b>Terapia de lenguaje:</b> Se llevarán a cabo todas las acciones, modalidades y técnicas para lograr los objetivos propuestos a corto, mediano y largo plazo en usuarios neonatos, pediátricos, escolarizados y adultos que presenten alteración en el mecanismo de la deglución, así como en los niveles de comprensión, expresión, habla, lenguaje, voz, problemas de aprendizaje, con el fin de favorecer un adecuado desarrollo en el proceso de alimentación, comunicación a través de la valoración, intervención y seguimiento con el fin de mejorar su estilo de salud</p> |
| 4 | Evaluar el tratamiento               | <p>10. Realice reevaluación a la mitad de las sesiones del tratamiento, aplicando las mismas pruebas y/o instrumentos utilizados en la evaluación inicial.</p> <p>11. Registre en historia clínica digital.</p>  |
| 5 | Finalizar tratamiento y seguimiento. | <p>Terminado el tratamiento o sesión</p> <p>12. Informe de manera clara las recomendaciones de las actividades a reforzar en casa al usuario y/o acudiente.</p> <p>13. Diligencie el formato ADT-R-F-002J INFORME DE PRODUCTIVIDAD TERAPEUTAS</p>  |

## 9. INDICADORES DE GESTIÓN

- Promedio de tiempo de espera en la asignación de cita para terapia

- Proporción de atenciones oportunas
- Proporción de PQRSF derivadas de la oportunidad
- Proporción de usuarios atendidos puntualmente

## 10. PROCESOS INVOLUCRADOS

Facturación de Servicios Ambulatorios e Imagenología.

## 11. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

| No | RIESGO  | DISPOSICION FINAL    |
|----|---|----------------------|
| 1  | Caída de pacientes con lesión   | Ver Matriz de Riesgo |
| 2  | No cumplimiento del proceso de medicina Física y rehabilitación de terapia ambulatoria y guías de terapia ambulatoria |                      |

## 12. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

| ELABORÓ   | REVISÓ  | APROBÓ  |
|---|---|---|
| <b>NOMBRE:</b><br>Esperanza del Pilar Méndez Vargas<br>Oscar Libardo Ramirez Narvaez  | <b>NOMBRE:</b><br>Jaime Covaleda Vargas<br>Marleny Quesada Losada   | <b>NOMBRE:</b><br>Jesús Antonio Castro Vargas |
| <b>CARGO:</b><br>Profesional universitario en el Área de la Salud.<br>Profesional universitario Agremiado<br>Participe en Planeación, Calidad y | <b>CARGO:</b><br>Coordinador Servicios Ambulatorios<br>Jefe Oficina Asesora de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional | <b>CARGO:</b><br>Gerente ESE.                 |

|   |   |                                    |
|---|---|------------------------------------|
|  | MACRO PROCESO: GESTION DEL APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO        | FECHA DE EMISIÓN<br>DICIEMBRE 2019 |
|   | PROCESO: MEDICINA FISICA Y REHABILITACION (TERAPIAS AMBULATORIAS) | VERSIÓN: 02                        |
|   |   | CÓDIGO: ADT-R-C-001                |
|   |   | PAGINA: 24 de 24                   |

|                           |                          |                          |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Desarrollo Institucional. |                          |                          |
| FECHA:<br>DICIEMBRE 2019  | FECHA:<br>DICIEMBRE 2019 | FECHA:<br>DICIEMBRE 2019 |

### 13. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS   |
|---------|---------------------|---|
| 01      | Abril 2018          | Se ajusta el proceso de acuerdo con 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. |
| 02      | Diciembre 2019      | Se ajusta el proceso de acuerdo a la implementación de la historia clínica digital y las citas por el call center en la unidad.   |

