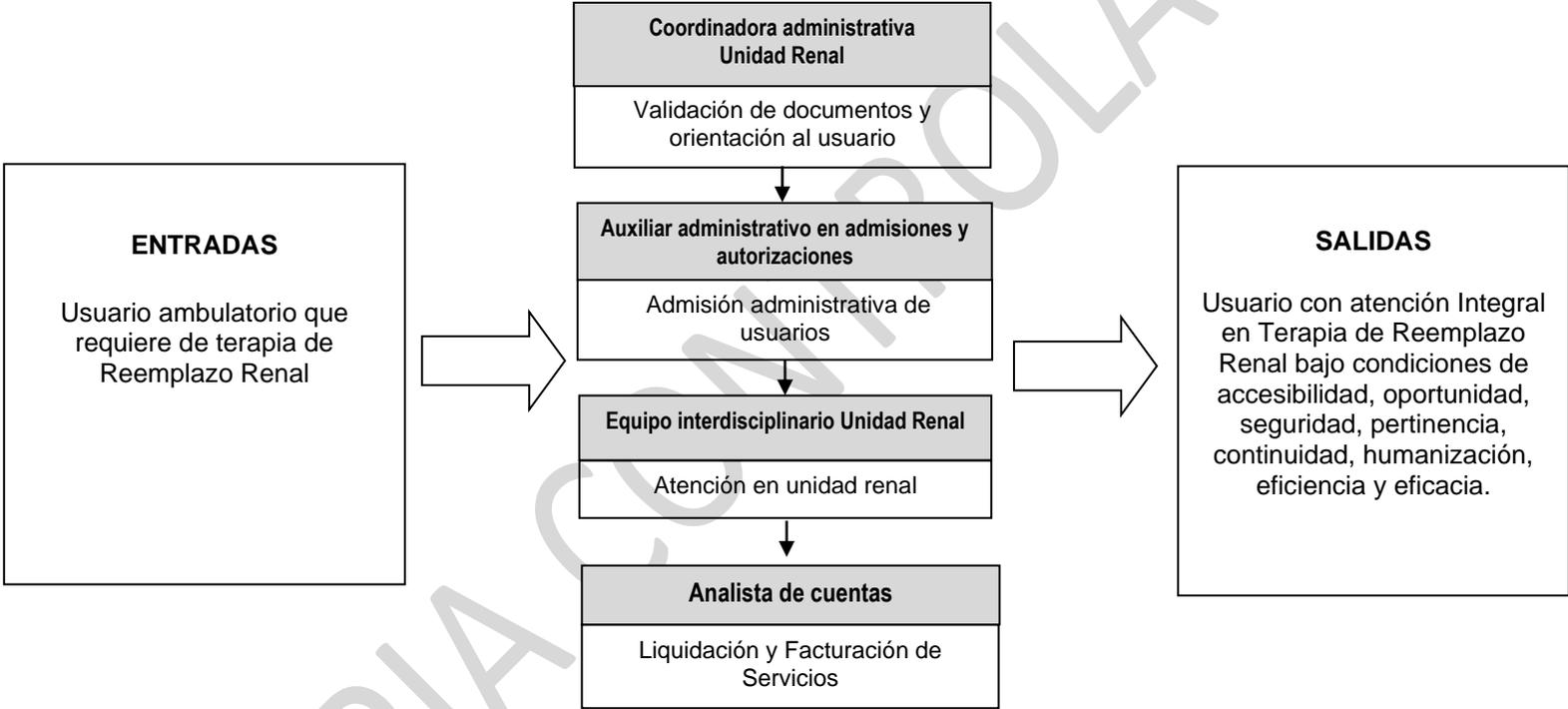


	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCION Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GA-UR-C-001
		PAGINA: 1 de 34

CARACTERIZACION DEL PROCESO



	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCION Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GA-UR-C-001
		PAGINA: 2 de 34

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la solicitud la validación de documentos y finaliza con facturación del servicio prestado.

3. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

- Ver Normograma Institucional

4. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL

- Misional

5. DEFINICIONES

U TERAPIA DE REEMPLAZO RENAL: La terapia de reemplazo renal es un término general que describe el procedimiento que ayuda a reemplazar la labor de los riñones sanos: filtrar desechos de la sangre y mantener el equilibrio de sustancias químicas importantes.

U DESINFECCIÓN: Procedimiento que busca que los elementos o equipos sean seguros de manipular y libres de riesgo de transmisión de enfermedades

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCION Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GA-UR-C-001
		PAGINA: 3 de 34

- U HEMODIÁLISIS:** Es la eliminación de los desechos metabólicos y del exceso de electrolitos y líquidos de la sangre para tratar la insuficiencia renal crónica o aguda.
- U FILTRO DIALIZADOR:** Estructura tubular con 4 accesos, dos de estos comunican con el compartimiento sanguíneo y los otros dos con el compartimiento del líquido de diálisis.
- U ANTICOAGULANTE:** Medicamento que se utiliza como método Standard para evitar la coagulación de la sangre en el circuito extracorpóreo.
- U CEBADO:** Poner una máquina o un aparato en condiciones de empezar a funcionar, por ejemplo: un sifón llenándolo de líquido.
- U SOLUCIÓN SALINA:** Es la solución que se necesita para purgar el kit de montaje del equipo de Hemodiálisis
- U LÍNEA:** Es el medio a través del cual se realiza el transporte de la sangre desde el paciente hasta el filtro de Hemodiálisis.
- U BIBAG:** Es una sustancia de bicarbonato básica para la producción de la solución de Hemodiálisis.
- U TRANSFUSIÓN:** Administración por vía venosa de sangre completa, o alguno de sus derivados con el fin de restablecer el volumen sanguíneo circulante.
- U COMPONENTE SANGUÍNEO:** Derivados o componentes de la sangre para restablecer volúmenes de sangre en estados hemorrágicos o reponer factores de la coagulación y mejorar la capacidad de transporte sanguíneo.
- U BIOPSIA:** Puede realizarse para ayudar a establecer un diagnóstico, sugerir pronóstico o una terapia específica.

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCION Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GA-UR-C-001
		PAGINA: 4 de 34

- U CATETER DOBLE LUMEN:** Es el que posee dos orificios situados a distancia diferentes de la punta a lo largo de la cánula dentro de la cual se separa la sangre.
- U HEMODIALISIS:** Eliminación de los desechos metabólicos y del exceso de electrolitos y líquidos de la sangre para tratar la insuficiencia renal crónica o aguda.
- U DIALISIS PERITONEAL:** Es el recambio de la solución de diálisis de la cavidad peritoneal mediante un sistema cerrado, utilizando la fuerza de gravedad para drenar e infundir el líquido de diálisis utiliza un catéter y el peritoneo.
- U CATETER DOBLE LUMEN:** Es el que posee dos orificios situados a distancia diferentes de la punta a lo largo de la cánula dentro de la cual se separa la sangre.
- U HEMODIALISIS:** Eliminación de los desechos metabólicos y del exceso de electrolitos y líquidos de la sangre para tratar la insuficiencia renal crónica o aguda.
- U DIALISIS PERITONEAL:** Es el recambio de la solución de diálisis de la cavidad peritoneal mediante un sistema cerrado, utilizando la fuerza de gravedad para drenar e infundir el líquido de diálisis utiliza un catéter y el peritoneo.
- U MEMBRANA PERITONEAL:** Capa que cubre la cavidad abdominal y el intestino. En esta cavidad es donde introducimos el líquido de diálisis para depurar la sangre de las toxinas.
- U DIALISIS PERITONEAL:** Es el recambio de la solución de diálisis de la cavidad peritoneal mediante un sistema cerrado, utilizando la fuerza de gravedad para drenar e infundir el líquido de diálisis, utilizando un catéter y el peritoneo.

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCION Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GA-UR-C-001
		PAGINA: 5 de 34

- U PET:** Prueba diagnóstica ideada por Twardowski. Está basado en la relación de concentración dializado/plasma (D/P) de un soluto durante un intercambio peritoneal y en medida del volumen drenado, permitiendo categorizar a los pacientes según las características de su peritoneo.
- U KTV:** Indicador de diálisis adecuada, se basa en la cinética de la urea. Se calcula el aclaramiento o eliminación de urea por vía renal y peritoneal, en un tiempo determinado, generalmente semanal, y con relación a la superficie corporal del paciente.
- U HISTORIA CLÍNICA:** Registro de los datos derivados de las diversas exploraciones efectuadas al paciente.
- U RECIBO DE TURNO Y ENTREGA DE TURNO:** Garantiza la continuidad del cuidado del usuario por parte del personal de enfermería.
- U STOCK:** Cantidad de mercancías que se tienen en depósito.
- U MEDICAMENTOS:** Sustancia simple o asociación de sustancias que se administran externa o internamente con objeto de curar una enfermedad o de paliar unos síntomas.
- U MEDICAMENTOS DE CONTROL:** Sustancias farmacológica mente activa que pueden ocasionar dependencia física o síquica.
- U INSUMOS:** Es un bien consumible utilizado en el proceso productivo de otro bien.
- U DESFIBRILACION:** La corriente eléctrica administrada al corazón en fibrilación, despolariza y hace desaparecer la actividad caótica; esto permite al marcapasos cardiaco (Nodo Sinusal), restaurar el ritmo normal.
- U CANULAS:** Es un tubo plástico con dos salidas flexibles que se colocan en las fosas nasales.

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCION Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GA-UR-C-001
		PAGINA: 6 de 34

- U CARRO DE PARO:** Es una unidad móvil compacta, que asegura, garantiza e integra los equipos y medicamentos necesarios para atender en forma inmediata una emergencia médica con amenaza inminente a la vida por paro Cardio – respiratorio o por aparente colapso cardiovascular, en los servicios asistenciales del hospital.
- U VISITA DOMICILIARIA:** Técnica privativa del servicio social que se aplica en el domicilio del cliente a través de la entrevista y observación con fines de diagnóstico.
- U HISTORIA CLÍNICA:** Registro de los datos derivados de las diversas exploraciones efectuadas al paciente.
- U ATENCIÓN MEDICA:** Tratamiento que proporciona un médico o cualquier otro profesional o un episodio de enfermedad claramente definido en un paciente dado.
- U VERIFICACION DE DERECHOS:** La verificación de derechos de los usuarios es el procedimiento por medio del cual se identifica la entidad responsable del pago de los servicios de salud que demanda el usuario y el derecho del mismo a ser cubierto por dicha entidad.
- U ADMISION:** Trámite previo en el que se reporta el ingreso del usuario a la entidad responsable del pago de la prestación de los servicios, siguiendo los procedimientos reglamentados en el decreto 4747 de 2007, garantizando la satisfacción de requerimiento y cumplimiento de requisitos legales y administrativos.
- U USUARIO:** (Consumidor de servicios de salud); quien obrando libre y objetivamente informado, toma decisiones de elección que premian o castigan al asegurador y/o prestador, convirtiéndose de esta manera en la principal herramienta para el control de la calidad y, por ende, esta última en un elemento fundamental de la competencia. Es aquel por quién y para quién se produce el servicio de salud, sin él, la producción de éste no tiene razón de ser; mientras él no esté presente, el servicio solo será una potencialidad.

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCION Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GA-UR-C-001
		PAGINA: 7 de 34

- U AFILIADO:** Con la ley 100 de 1993, todo colombiano participará en el servicio esencial de salud que permite el SGSSS. Unos lo harán en su condición de afiliados al régimen contributivo o al subsidiado y otros lo harán en forma temporal como participantes vinculados.
- U VINCULADO:** Es toda la población del territorio nacional que cumple con las características de pobreza y vulnerabilidad y que transitoriamente no se encuentra afiliada al sistema general de seguridad social en salud. Su atención es responsabilidad del Estado a través de las instituciones públicas o privadas contratadas por éste para que les preste los servicios. En la ley 715 de 2001 se denomina población pobre en lo no cubierto con subsidio a la demanda.
- U BENEFICIARIO:** En el régimen contributivo el beneficiario es el miembro del grupo familiar del cotizante, el cual debe ser inscrito por éste en su EPS.
- U SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD-SGSSS:** Es el que desarrolla los fundamentos que rigen la salud en Colombia, determina su dirección, organización y funcionamiento, sus normas administrativas, financieras y de control y las obligaciones que se derivan de su aplicación.
- U SISTEMA DE IDENTIFICACION Y CLASIFICACION DE POTENCIALES BENEFICIARIOS PARA PROGRAMAS SOCIALES - SISBEN:** Consiste en una encuesta que permite obtener información socioeconómica confiable y actualizada de grupos específicos de la población en todos los distritos y municipios del país, representada mediante un indicador resumen de calidad de vida. La encuesta ofrece resultados de niveles de pobreza, los cuales se identifican del 1 al 6, constituyéndose como beneficiarios. Del Régimen Subsidiado total, la población perteneciente a los niveles 1 y 2 del SISBEN. Del Régimen de Subsidios Parciales, la población perteneciente a los niveles 3 y 4 del SISBEN. El Sistema de Selección de Beneficiarios "SISBEN", constituye el principal instrumento de focalización de recursos públicos destinados a programas sociales para satisfacer las necesidades básicas de la población más pobre y vulnerable, en desarrollo del mandato constitucional - artículo 357 de la CP. 5 Es la herramienta básica que facilita el diagnóstico socioeconómico de la población y la clasifica en orden a indicadores de pobreza; todo a través de la información recogida de un

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCIÓN Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GA-UR-C-001
		PAGINA: 8 de 34

cuestionario aplicado a los ciudadanos para determinar las características de la calidad de vida como empleo, ingresos, educación y servicios públicos. Como otra función útil del SISBEN se puede destacar, el apoyo a los procesos de planeación y ejecución de programas específicos a nivel municipal y el fortalecimiento institucional, local y regional. Se constituye así, un banco de información socio demográfico actualizado y confiable para priorizar la ejecución del gasto social.

- U REGIMEN CONTRIBUTIVO:** Conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos y las familias al Sistema General de Seguridad Social en Salud, cuando tal vinculación se hace a través del pago de una cotización, individual y familiar o un aporte económico previo financiado por el afiliado o entre éste y su empleador.
- U REGIMEN SUBSIDIADO:** Conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos al SGSSS, cuando tal vinculación se hace a través del pago de una cotización subsidiada total o parcialmente, con recursos fiscales o de solidaridad.
- U ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD-EPS:** Son las responsables de la afiliación, el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, por delegación del FOSYGA. Su función básica es la de organizar y garantizar, directa o indirectamente, la prestación del Plan Obligatorio de Salud a los afiliados y girar dentro de los términos previstos en la ley, la diferencia entre los ingresos por cotizaciones de sus afiliados y el valor de las correspondientes Unidades de Pago por Capitación al FOSYGA.
- U INSTITUCION PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD- IPS:** Son las que prestan servicios en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios.
- U EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO-ESE:** Institución Prestadora del Servicio de Salud a cargo de la nación o de las entidades territoriales. Cada departamento o municipio tiene una red pública para prestar la atención médica de los niveles I, II, III y IV.

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCIÓN Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GA-UR-C-001
		PAGINA: 9 de 34

U EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SUBSIDIADA: Es la sigla utilizada para referirse a las instituciones que han sido autorizadas como administradoras de los subsidios en salud, dentro de las cuales se encuentran las Cajas de Compensación Familiar (CCF) y las Empresas Solidarias de Salud (ESS).

U ENTIDADES ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIO-EAPB: Con el Decreto 1011 de 2006, se hace una clasificación general de las entidades de aseguramiento dentro de las cuales están las Empresas Promotoras de Salud- EPS y las Administradoras del Régimen Subsidiado –ARS.

6. CADENA CLIENTE PROVEEDOR

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
Usuario que requiere de terapia de Reemplazo Renal	Usuario ERP Otras IPS	Orden Médica y/o epicrisis. Autorización de Terapia de Reemplazo Renal.	Validación de documentos y orientación al usuario	Documentos validados y usuario orientado para continuar el proceso	Usuario Auxiliar Administrativo (Admisionista)	Usuario debidamente orientado en los deberes y derechos, cuidados durante la Terapia de Reemplazo Renal, con derechos verificados, procedimiento autorizado por la EPS.
Documentos validados y usuario orientado para continuar el proceso	Coordinadora administrativa de la Unidad Renal	Revisar las condiciones que apliquen según de proceso de facturación remitido.	Admisión administrativa de usuarios	Usuario admisionado en el sistema. Usuario con verificación de derechos.	Usuario. Personal asistencial. Auxiliar	Usuario admisionado correcta y oportunamente. Usuario clasificado de manera pertinente y

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
				Identificada la ERP de los servicios de salud que requerirá el usuario. Usuario admisionado correcta y oportunamente	administrativo en admisiones y autorizaciones.	oportuna. Usuario Debidamente informado para continuar su proceso de atención. Usuario con barreras de seguridad aplicadas. (Particular, Extranjero, etc.)
Usuario admisionado en el sistema. Usuario con verificación de derechos. Identificada la ERP de los servicios de salud que requerirá el usuario.	Usuario. Personal asistencial. Auxiliar administrativo en admisiones y autorizaciones.	Usuario admisionado correcta y oportunamente. Usuario clasificado de manera pertinente y oportuna. Usuario Debidamente informado para continuar su proceso de	Atención en Unidad Renal	Usuario atendido con continuidad, oportunidad, pertinencia, accesibilidad y seguridad. Usuario con orden de egreso	Usuario Analista de cuentas	Al usuario se le hace entrega: <ul style="list-style-type: none"> • Epicrisis • Orden de Terapia de Reemplazo Renal • Orden de laboratorios • Fórmula Médica

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
Usuario admitido correctamente y oportunamente.		atención. Usuario con barreras de seguridad aplicadas. (Particular, Extranjero, etc.)				
Orden de egreso	Nefrólogo o Nefrólogo Pediatra	Una vez el usuario Epicrisis <ul style="list-style-type: none"> Orden de Terapia de Reemplazo Renal Orden de laboratorios Fórmula Médica 	Liquidación y facturación de servicios	Pre Factura. Factura	Auditor de cuentas medicas Auditor médico. Usuario o acompañante.	Pre Factura del usuario liquidada y soportada. Factura del usuario liquidada y soportada.

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCIÓN Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GA-UR-C-001
		PAGINA: 12 de 34

7. ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO CON METODOLOGÍA 5W1H

Nº	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUÁNDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
1	Validación de documentos y orientación al usuario	Coordinadora administrativa de la Unidad Renal	Una vez el usuario se presente al servicio para la realización de la Terapia de Reemplazo Renal	Mediante el procedimiento GA-UR-P-001-001	Oficina Coordinación Administrativa Unidad Renal	<p>La validación de documentos se debe realizar a fin de identificar las posibles inconsistencias y dar continuidad al proceso de admisión.</p> <p>Para brindar la orientación al usuario en lo relacionado a los trámites administrativos</p>
2	Admisión administrativa de usuarios	Auxiliar administrativo en admisiones y autorizaciones / Coordinador de admisiones y autorizaciones.	Usuario requiere ser atendido en el HUN.	Mediante el procedimiento: GF-FAC-P-001-001.	En todos los servicios (Ambulatorios, Consulta Externa, Urgencias, Salas de Partos, Salas de Cirugías).	Para realizar un adecuado y oportuno procedimiento para el ingreso de usuarios al HUN, verificando sus documentos, derechos e identificando la entidad responsable del pago.

N°	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUÁNDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
3	Atención en Unidad Renal	Equipo Interdisciplinario Unidad Renal	Usuario con datos verificados y actualizados para iniciar Terapia de Reemplazo renal	Mediante el procedimiento GA-UR-P-001-002	Unidad Renal	Realizar terapia de Reemplazo Renal y mejorar las condiciones hemodinámicas del usuario.
4	Liquidación y generación de facturas	Analista de cuentas	Ambulatorio: Una vez el usuario presente 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.	Mediante el procedimiento: GF-FAC-P-001-003.	En todos los servicios Ambulatorios y Hospitalarios 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

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS					FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCION Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO					VERSIÓN: 05
						CÓDIGO: GA-UR-C-001
						PAGINA: 14 de 34
Nº	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUÁNDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
						oportunamente en los tiempos establecidos, a las diferentes entidades responsables del pago.

8. ADVERTENCIAS GENERALES

- 
 Recuerde siempre presentarse ante el paciente y acompañantes con nombre, apellido y cargo y adopte una actitud de servicio, teniendo en cuenta los protocolos de bienvenida institucional y manual de atención al ciudadano.
- 
 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 siempre permanecer con la identificación visible.
- 
 Recuerde aplicar los correctos y protocolo para la administración de medicamentos de acuerdo al programa institucional de seguridad del paciente para evitar eventos adversos relacionados con su aplicación; así como informar al paciente sobre los riesgos y signos de alarma.
- 
 No olvide realizar una correcta desinfección de las máquinas de hemodiálisis aplicando el manual de procesos de desinfección y montaje de máquina de hemodiálisis.
- 
 Tenga presente que una buena evolución médica, nota de enfermería debe ser acorde a la atención que recibe el usuario en la Unidad Renal.
- 
 No olvidar la realización de la ronda de enfermería de acuerdo a lo establecido en el manual de enfermería.

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCIÓN Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GA-UR-C-001
		PAGINA: 15 de 34



Recuerde realizar revisión externa del carro de paro en los turnos y revisión interna de acuerdo a lo establecido en el manual de enfermería.

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
CÓDIGO	GA-UR-P-001-001	
NOMBRE	Validación de documentos y orientación al usuario	
RESPONSABLE OPERACIONAL	Coordinadora Administrativa de la Unidad Renal	
OBJETIVO	Brindar oportuna y pertinentemente la información al usuario sobre los trámites que debe realizar para poder acceder a los servicios de la Unidad Renal.	
RECURSOS NECESARIOS	Recursos Físicos: Orden médica-Autorización. Recursos Humanos: Coordinadora Administrativa-Secretaria Recursos Tecnológicos: Computador con accesos a la red	
REGISTROS GENERADOS	Orden Médica y/o epicrisis- Autorización de la terapia de Reemplazo Renal	
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Recuerde presentarse al usuario, familiar y/o acompañante y mostrar actitud de servicio. • No olvide explicar de forma clara y sencilla los trámites para acceder a los servicios que presta la Unidad Renal. 	
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Revisar orden médica y autorización para la Terapia de Reemplazo Renal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Salude amablemente al usuario y/o acompañante de acuerdo al Manual de atención al ciudadano y al protocolo de Bienvenida. 2. Solicite que le haga entrega de los documentos al usuario y/o acompañante. 3. Revise la documentación, en caso de encontrar inconformidades, explique de forma clara y entendible cual es la inconsistencia para que sea corregida por parte de la EPS.
2	Entregar la documentación	<ol style="list-style-type: none"> 4. Entregue a la secretaria de la unidad renal la documentación para iniciar o continuar con la terapia

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCIÓN Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GA-UR-C-001
		PAGINA: 16 de 34

para iniciar o continuar con la Terapia de Reemplazo renal	de Reemplazo Renal, para que sea entregada al auxiliar administrativo del segundo piso.
--	---

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	GF-FAC-P-001-001
NOMBRE	Admisión Administrativa de Usuarios
RESPONSABLE OPERACIONAL	Auxiliar Administrativo en Admisiones y Autorizaciones – Coordinador de Admisiones y Autorizaciones
OBJETIVO	Realizar un adecuado y oportuno procedimiento para el ingreso de usuarios al HUN, verificando sus derechos e identificando la entidad responsable del pago.
RECURSOS NECESARIOS	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
REGISTROS GENERADOS	Pre Admisión administrativa de usuarios en el aplicativo (Índigo Crystal).
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tenga presente las normas de cortesía como: saludar, pedir el favor, agradecer, mirar a los ojos al usuario o sus acompañantes. 2. No olvide siempre portar el carnet de identificación. 3. Tenga presente que un buen proceso de admisión administrativa es crucial para garantizar una buena calidad del dato, por eso asegúrese de ingresar todos los datos que apliquen al usuario solicitados por el sistema y de manera correcta. 4. En caso de que el paciente sea traído por una ambulancia, esta debe esperar hasta que se haya realizado la clasificación del paciente 5. Verifique la identificación que presenta el paciente para evitar suplantaciones y/o documentos falsos. O en casos que no presente ningún documento. 6. En caso de presentarse un usuario sin seguridad social, repórtelo a la Trabajadora Social del servicio.

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCION Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GA-UR-C-001
		PAGINA: 17 de 34

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
PRE ADMISION ADMINISTRATIVA DE USUARIOS		
1	Recepcionar al usuario, dar la bienvenida y solicitar documento de identificación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Salude amablemente y solicite al acompañante y/o al usuario el documento de identidad original (RC, TI, CC, CE, registro de Nacido Vivo), preguntar por su seguridad social. 2. Si el usuario no presenta documento de identidad, registre que no presenta documentación al ingreso e interrogar sobre su número de documento. 3. Si el usuario esta inconsciente o sin familiares o no sabe su documento de identificación se denominará para efectos de admisión N.N.
2	Registrar al paciente en el software (Índigo Crystal).	<ol style="list-style-type: none"> 4. Verifique la creación del usuario en el software de Índigo Crystal (verifique tanto por documento de identificación como por nombres completos). 5. Si está creado proceda a actualizar datos del paciente en el registro paciente de Índigo Crystal. 6. Si no está creado proceda a registrar toda la información que aplique y que exige el Registro de Paciente. (Nombres, apellidos, documento de identificación, sexo, fecha de nacimiento, ocupación, dirección de residencia, teléfono, etc.). 7. Se asigna número de historia clínica, se verifica si ya la tiene o se asigna una carpeta con el consecutivo correspondiente, (en el hospital se maneja como número de historia el número de identificación del paciente).
3	Comprobar los derechos e identificar el responsable del Pago.	<ol style="list-style-type: none"> 8. La base de datos de primera instancia para la verificación de derechos, deberá ser la BDUA del Fosyga, Ingrese a la página electrónica www.fosyga.gov.co, consultando el Link /Consultas/Base de datos Única de Afiliados/ Afiliados BDUA. Ingresando el tipo de documento (Cedula de Ciudadanía. Tarjeta de Identidad, Registro Civil de Nacimiento, NUIP, Pasaporte y Cedula de Extranjería), al igual que el número de identificación personal. En caso de que el BDUA del Fosyga se encuentre en actualización y no se pueda consultar, podrá utilizar como segunda opción la consulta ante www.sispro.gov.co/ RUAF. <p>Usted identificara las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario que aparece en el BDUA del Fosyga como activo con alguna entidad. • Usuario que aparece en el BDUA del Fosyga como retirado o desafiliado. • Usuario que aparece en el BDUA del Fosyga como suspendido.

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS		FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCIÓN Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO		VERSIÓN: 05
			CÓDIGO: GA-UR-C-001
		<ul style="list-style-type: none"> • Usuario que no aparece en el BDUA del Fosyga. 	
4	Consultar en la base de datos del DNP - SISBEN	<p>9. Validar en la base de datos del DNP (https://www.sisben.gov.co/ConsultadePuntaje.aspx) para obtener la consulta puntaje SISBEN y ente territorial responsable que puede ser necesario en el caso de atenciones NO POS.</p> <p>Se valida en la base de datos del DNP (Consulta puntaje SISBEN) para determinar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario que aparece con registro en el SISBEN: se deberá identificar el Ente Territorial Municipal, Distrital o Departamental, según sea la competencia de la prestación del servicio. • Usuario que no aparece con registro en el SISBEN: importante tenerlo en cuenta cuando el paciente no registra ninguna seguridad social porque necesitará la intervención prioritaria de trabajo social. 	
5	Verificar con la entidad el responsable de pago.	<p>10. De acuerdo con la información que arroje la consulta del Fosyga proceda a validar la información directamente con la ENTIDAD RESPONSABLE DE PAGO.</p> <p>Puede utilizar la verificación telefónica, consulta directa a través de la plataforma de la entidad responsable de pago.</p> <p>Valide al usuario en la base de datos de la EPS-S con lo cual se determina lo siguiente:</p> <p>Si el usuario no es afiliado activo de la EPS, o posee inconsistencias en la afiliación, deberá seguir con el procedimiento indicado en la resolución 3047 de 2008 (Ver anexo 1).</p> <p>SUBSIDIADO: Valide al usuario en la base de datos.</p> <p>Usuario que aparece en la base de datos de la EPS-S: Se diligencia el Anexo No. 2 de la Resolución 3047 de 2008 (notificación de la Atención Inicial de Urgencias) y se envía. A la dirección (es)</p>	

electrónica (s) disponibles según la entidad O se solicita telefónicamente el código de urgencias para las entidades que lo asignan.

Usuario que no aparece en la base de datos de la EPS-S, pero es un usuario activo o recién nacido: Se debe diligenciar el Anexo No.1 de la Resolución 3047 de 2008 (Informe de Posibles inconsistencias en la Base de datos) adicional al Anexo No. 2 (notificación de la Atención Inicial de Urgencias).

Usuario que no reporta afiliado a ninguna EPS-S: se realizan validaciones aleatorias con diferentes EPS y se procede a manejarlo como usuario sin seguridad social.

CONTRIBUTIVO:

Valide en la base de datos de la EPS-C y se determina los siguiente:

Usuario que aparece en la base de datos de la EPS-C: Se diligencia el Anexo No. 2 de la Resolución 3047 de 2008 (notificación de la Atención Inicial de Urgencias) y se envía. A la dirección (es) electrónica (s) disponibles según la entidad, o se solicita código de urgencias con las entidades que lo asignan telefónicamente.

Usuario que no aparece en la base de datos de la EPS-C, pero es un usuario activo o recién nacido: Se debe diligenciar el Anexo No.1 de la Resolución 3047 de 2008 (Informe de Posibles inconsistencias en la Base de datos) adicional al Anexo No. 2 (notificación de la Atención Inicial de Urgencias).

Usuario que registra retirado con pérdida de capacidad de pago después del 27 de junio de 2014 y registra puntaje de DNP nivel 1 o 2 o desplazado. Informe al paciente sobre la Ley de movilidad y oriente a un familiar para que le traiga el formulario diligenciado en la EPS de movilidad al subsidiado.

Usuario que no reporta afiliado a ninguna EPS-C: se consultan las compensaciones del FOSYGA y de acuerdo con el registro del paciente ante la Dirección Nacional de Planeación el SISBEN se establece la competencia del Ente Territorial.

Usuario que reporta Suspendido en su EPS-C: deberá adelantarse los trámites de verificación ante la entidad, para conocer los motivos de la suspensión e informárselos al usuario y este último los pueda



MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS

**FECHA DE EMISIÓN:
AGOSTO 2021**

PROCESO: INGRESO, ATENCIÓN Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO

VERSIÓN: 05

CÓDIGO: GA-UR-C-001

PAGINA: 20 de 34

subsanan, hasta tanto el usuario correrá por su propia cuenta y pecunio la prestación del servicio.

DESPLAZADO:

Valide en la base de datos del SIPOD o las demás bases de datos disponibles por la Autoridad competente quien determinará si se trata de:

Desplazado Vinculado: se debe verificar el registro del paciente ante la Dirección Nacional de Planeación el SISBEN para establecer competencia territorial.

Desplazado Contributivo o Subsidiado activo: Se reporta a la EPS-C o EPS-S, a través de los medios disponibles o autorizados por la misma, el cual se hará notificación de la atención inicial de urgencias en el formato No. 2 de la Resolución 3047 de 2008 (notificación de la Atención Inicial de Urgencias).

ATENCIÓN A POBLACIÓN POBRE EN LO NO CUBIERTO CON SUBSIDIOS A LA DEMANDA:

Luego de haber verificado el SISBEN para determinar la competencia territorial, se le dará apertura del ingreso en el software institucional, y los reportes de ingreso se harán de la siguiente manera, siempre observando lo dispuesto en la normatividad vigente:

Si se trata de usuarios del Departamento del Huila: Se enviará el anexo No. 2 de la Resolución 3047 de 2008 (notificación de la Atención Inicial de Urgencias) a la dirección electrónica dispuesta por la Secretaria de Salud.

Si se tratan de usuarios de otros departamentos: se debe hacer contacto con la Secretaria de Salud Departamental respectiva, en pro de establecer los canales de notificación y solicitud de autorizaciones, además de la competencia del aseguramiento.

ACCIDENTES DE TRANSITO:

Para la admisión de los usuarios con cargo a la Póliza de Seguros SOAT (seguro obligatorio para Accidentes de tránsito), deberán tenerse en cuenta lo siguiente:

Si el usuario ingresa por demanda espontanea: se debe solicitar toda la documentación exigible para

adelantar los tramites de reclamación ante las entidades aseguradoras, posteriormente se debe consultar ante el RUNT (registro único nacional de tránsito) el estado de cobertura y vigencia de la Póliza, actividad que se debe realizar de igual manera ante la entidad aseguradora por los medios que esta haya determinado.

Simultáneamente debe seguirse con lo descrito en la actividad No.1 y continuar con la notificación de ingreso ante la entidad responsable de pago para el caso de cobertura del POS cuando se haya agotado la póliza de seguros, siguiendo el trámite de la actividad respectiva, según la verificación de derechos.

Si el usuario ingresa remitido desde otra IPS: además de los tramites anteriormente descritos, deberá solicitarse el formato de remisión y traslado de paciente, copia de la historia clínica de la IPS emisora, copia del FURIPS de la IPS, Factura de servicios prestados por la IPS o en su defecto certificación de gastos de servicios expedida por persona autorizada.

Si el usuario ingresa bajo estado de inconciencia y sin documentación: se dará apertura de la admisión con el nombre de NN hasta tanto se pueda establecer los datos personales y de identificación del usuario. Una vez identificado el usuario se continuará con las actividades descritas anteriormente según sea el caso.

RÉGIMEN ESPECIAL:

Verifique en la BDUA del Fosyga, y se interroga al paciente sobre el régimen al que pertenece y se realiza verificación directa con la entidad.

Aplica para casos como PACIENTES SENA, POLICIA, SANIDAD MILITAR, MAGISTERIO.

MEDICINA PRE PAGADA:

Para el acceso a servicios de Medicina Pre Pagada el usuario lo debe hacer desde el momento mismo desde el ingreso por urgencias, puesto que no podrá cambiar su condición a conveniencia de el mismo. Por tanto, la verificación se debe hacer de manera inicial ante la Entidad Administradora de

Servicios de Medicina Pre pagada, por los medios que esta haya determinado, bien sea por la relación contractual con nuestra Institución o por cumplimiento al modelo de prestación de la misma.

Defina con la entidad la cobertura y monto para la prestación del servicio y si aplica el pago de bonos o dineros adicionales por el servicio prestado. Proceda a cobrar de manera inmediata el valor del bono a que haya lugar y registre el pago como alerta en el ingreso del paciente.

RIESGOS LABORALES:

Verifique en la BDUA del Fosyga para establecer el régimen de aseguramiento y estado de afiliación, y se verifica en la base de datos del SISPRO – RUIAF para verificar afiliación a una ARL (Administradora de Riesgos Laborales) y dependiendo de la novedad encontrada, se procede a:

Si el usuario se encuentra activo en la ARL y existe contrato de prestación de servicios: se procederá según el modelo de prestación descrito en la relación contractual vigente o según los procedimientos descritos por la normatividad vigente aplicable a la materia.

Si el usuario no se encuentra activo o no tiene afiliación ante una ARL: la responsabilidad de la atención es de la EPS que tenga el usuario. Y si no la tiene la prestación del servicio es particular.

PÓLIZAS DE SEGUROS:

Verifique en la BDUA del Fosyga para establecer el régimen de aseguramiento y estado de afiliación, y se verifica en la base de datos de la Entidad Aseguradora para verificar afiliación y condiciones generales de cobertura de la póliza.

EVENTOS CATASTRÓFICOS Y EVENTOS TERRORISTAS:

Cuando el evento sea urgencia vital, se procederá a ingresar los usuarios sin ninguna restricción, como tampoco se hará verificación de derechos alguno, salvo la identificación de cada una de las víctimas registradas e informadas en el censo de víctimas. Todo lo anterior se sustentará en lo definido en el Decreto 056 de 2015 y demás normas que adiciones, modifiquen o sustituyan aplicables a la materia.

El evento catastrófico se deberá constatar con la Certificación Respectiva de las víctimas.

Para el evento Terrorista solicite:

Si viene remitido:

FURIPS diligenciado correctamente.

Original de la factura.

Epicrisis.

Certificación expedida por la autoridad competente según lo definido en la resolución 1915/08 la certificación expedida por una de estas autoridades:

Alcalde o

Personería Municipal o

Policía nacional o del ejército o

Procuraduría general de la nación o

Defensoría del pueblo y la dirección general unidad administrativa especial para los derechos humanos del ministerio del interior o de justicia.

PARTICULAR:

Identificado el paciente particular, el Auxiliar Administrativo de Admisiones y Autorizaciones deberá reportar el caso a la trabajadora social del servicio, quien iniciará el respectivo seguimiento a fin de orientar al usuario y su familia para la vinculación al SGSSS y/o garantizar el pago de acuerdo a las tarifas SOAT o tarifas institucionales según la atención a prestar y/o proyectada según su conducta.

EXTRANJERO:

Verifique si habla español o busque la manera de comunicarse o solicitar un intérprete.

Verifique si viene con acompañante.

Solicite el documento de identificación de extranjería, identifique el país de origen y proceda a reportar el caso a Migración Colombia a la plataforma: (<http://apps.migracioncolombia.gov.co/sire/public/login.jsf>).

Proceda a diligenciar la información contenida en el libro de REGISTRO DE ATENCION PACIENTE EXTRANJERO Y haga firmar al usuario.

Interrogue al usuario si posee alguna póliza de salud con cobertura en territorio colombiano.

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS		FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCION Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO		VERSIÓN: 05
			CÓDIGO: GA-UR-C-001
			PAGINA: 24 de 34
		<ul style="list-style-type: none"> • Si tiene: Llame al asegurador para solicitar código de urgencia, tope de la póliza y cobertura. • Si no tiene: Proceda a realizar los pasos descritos para realizar la administración administrativa del usuario y reporte a trabajo social para el análisis de la capacidad de pago del usuario. 	
6	Activar la cuenta en el Software Índigo Crystal.	<p>11. Ingrese al software de Índigo Crystal al módulo del sistema Gestión Hospitalaria para activar la cuenta, para lo cual digita el número de documento del paciente, se escoge Centro de atención (Hospital Universitario Hernando Moncaleano) y se escoge la unidad Funcional del ingreso que puede ser (atención inicial de urgencias adultos, pediátrica o partos si es el caso). Seleccione el tipo de paciente: (materna, menor de 5 años, adulto mayor o población general según el caso). Y selecciona click en guardar para archivar las modificaciones. En este momento el paciente es llamado por el médico para ser atendido.</p> <p>Nota: Para los casos de cirugía programada o neonatos que requieren hospitalización inmediata, el Admisionista deberá abrir el ingreso escogiendo el tipo de riesgo, clasificación del riesgo, la causa (enfermedad general, cirugía programada, y escoger la unidad funcional (servicio para el cual se desplaza el paciente).</p>	
CONFIRMACION PRE ADMISION ADMINISTRATIVA DE USUARIOS			
7	Diligenciar y reportar el Anexo No.2.	<p>12. Una vez se diligencia por parte del médico la clasificación del Triage, el motivo de consulta y el ingreso médico, proceda a diligenciar el anexo técnico No. 2 de la Resolución 3047 de 2008 en el aplicativo de Dinámica Gerencial o en las Plataformas de las entidades con las que tengamos acceso. (para admisiones ambulatorias, consulta externa y de cirugía ambulatoria no aplicaría esta actividad).</p> <p>Tenga en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resumen del motivo de consulta. • Diagnostico principal. • Diagnósticos relacionados y clasificados según el código CIE 10 con su respectivo registro. 	

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCION Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GA-UR-C-001
		PAGINA: 25 de 34

		<p>El anexo se convierte a PDF y se envía en un plazo no mayor a las 24 horas siguientes al inicio de la atención por los medios disponibles para esta actividad según los lineamientos normativos o contractuales que se tengan con las diferentes entidades responsables de pago, envíe copia al Ente Territorial respectivo.</p> <p>13. Terminada esta actividad deberá adjuntar en la carpeta del ingreso del paciente en el software de Índigo Crystal copia del anexo enviado junto con la prueba de envío.</p>
8	Imprimir y entregar soportes.	<p>14. Proceda a imprimir y organizar los soportes de la admisión que serán entregados al funcionario de apoyo quien revisará y solicitará las correcciones a que haya lugar y entregará de manera formal los documentos así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el paciente egresa de urgencias deberá entregar los soportes impresos de la admisión al Analista de Cuentas de urgencias. • Si el paciente continúa dentro de la institución deberá entregar los soportes impresos al autorizador del servicio correspondiente.

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	AUE-UR-P-001-002
NOMBRE	Atención en la Unidad Renal
RESPONSABLE OPERACIONAL	Equipo de la Unidad Renal
OBJETIVO	Realizar una terapia de reemplazo renal tipo Hemodiálisis, diálisis peritoneal, Hemofiltración Hemodialfiltración, Plasmaféresis, terapias lentas, garantizando al usuario un servicio con los mayores niveles de calidad con un adecuado manejo de los recursos.

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCIÓN Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GA-UR-C-001
		PAGINA: 26 de 34

RECURSOS NECESARIOS	<p>Recursos Físicos: Ordenes Medica</p> <p>Recursos Humanos: Enfermera Jefe, auxiliar de enfermería, nefrólogo, nefrólogo pediatra.</p> <p>Recursos Tecnológicos: Computador con accesos a la red, máquinas de hemodiálisis y peritoneales</p>
REGISTROS GENERADOS	Nota de enfermería- Ordenes Médicas
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Recuerde que por ningún motivo se podrá usar la luz arterial del catéter o fistula. • No olvide que el catéter central para hemodiálisis debe estar cubierto en forma independiente el orificio de entrada y las extensiones arteriales y venosas. • Recuerde que en caso de que el catéter tenga que ser usado, este solo podrá ser destapado en el cubrimiento de las luces y por ningún motivo el orificio. En caso de que el apósito que cubre el orificio esté en mal estado, se deberá cumplir el protocolo completo de "CURACIÓN DEL CATÉTER CENTRAL PARA HEMODIÁLISIS". • Recuerde que los catéteres centrales para hemodiálisis nunca podrán ser utilizados para: <ol style="list-style-type: none"> 1. Quimioterapia 2. Toma de muestra de laboratorios 3. Administración de medios de contraste 4. Alimentación parenteral 5. Monitoreo de presión venosa • No olvide registrar todos los procedimientos y actividades realizadas al usuario. • No olvide registrar los insumos requeridos para la Terapia de Reemplazo Renal. • Recuerde entregar el usuario a la auxiliar de enfermería y al camillero del servicio de origen. • No olvidar informar si se han tomado muestras de laboratorios en la Unidad Renal. • Recuerde informar incidentes o eventos adversos que se presenten durante la terapia de reemplazo renal • Recuerde que se debe diligenciar el formato "Registro de Control de Pacientes de Hemodiálisis" por cada paciente que se encuentre en Terapia de Reemplazo renal • No olvide guardar el "Registro de Control de pacientes de Hemodiálisis" en la AZ del mismo nombre que se encuentra en la oficina de la Coordinadora Administrativa de la Unidad Renal. Este archivo permanecerá guardado por un año, luego se realiza el inventario documental y finalmente se traslada a archivo.

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCIÓN Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GA-UR-C-001
		PAGINA: 27 de 34

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Recepción del usuario en la Unidad Renal	<p>3. Reciba el usuario cordialmente, aplicando protocolo de bienvenida institucional u manual de atención del ciudadano.</p> <p>4. Explique de forma clara y entendible el procedimiento que se le va a realizar al usuario y/o su acompañante.</p> <p>5. Revise que el usuario traiga la manilla de identificación y se aplique todos los protocolos de seguridad del paciente.</p> <p>6. Ubique en la camilla para la realización de la hemodiálisis.</p>
2	Conexión a la máquina de hemodiálisis o diálisis peritoneal	<p><u>Hemodiálisis, Plasmaféresis, Hemodialfiltración, Hemofiltración:</u></p> <p>7. Tome los signos vitales posteriormente se realizan el registro de estos en la Historia clínica.</p> <p>8. Tome el peso del usuario.</p> <p>9. Realice asepsia y antisepsia en la fístula</p> <p>10. Proceda a canular la fístula o conectar al catéter venoso central para tal fin, de acuerdo al protocolo</p> <p>Desconexión del paciente y desmontaje de equipo de hemodiálisis PT-NEF-004</p> <p>11. Inicie la bomba y el contador de tiempo.</p> <p>12. Explique al usuario que la hemodiálisis está en curso.</p> <p>13. Periódicamente tome la presión sanguínea, normalmente cada media hora, o cada veinte minutos.</p> <p><u>Diálisis Peritoneal:</u></p> <p>Medición del funcionamiento de la membrana peritoneal y adecuación de diálisis peritoneal:</p> <p>14. Reciba al usuario en forma amable y cordial teniendo en cuenta la programación establecida para la medición del funcionamiento de la membrana peritoneal PET Y KTV para determinar la eficiencia de la Diálisis</p> <p>15. Explique en forma clara y sencilla los procedimientos a realizar y se toman los signos vitales (Tensión Arterial de pie y sentado, pulso, temperatura, peso y frecuencia respiratoria), posteriormente se realiza el registro de estos en la Historia clínica</p> <p>16. Inicie la medición del funcionamiento de la membrana peritoneal y la adecuación de la diálisis peritoneal, mediante la toma de muestras de PET Y KTV y continúe manejo según protocolo Diálisis Peritoneal PT-NEF-004.</p>

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCIÓN Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GA-UR-C-001
		PAGINA: 28 de 34

3	Realizar transfusiones o administración de medicamentos	<p>17. Revise las órdenes médicas y la prescripción de Hemodiálisis en la Historia Clínica.</p> <p>18. Revise la prescripción médica, confirmando el componente sanguíneo a transfundir y/o el medicamento a administrar, teniendo en cuenta los correctos.</p> <p>19. Realice la preparación del medicamento verificando la presentación, dosis, vía de administración y fecha de vencimiento, al igual que la transfusión del componente sanguíneo y aplique el mismo según la orden médica y protocolos de Seguridad del Paciente.</p> <p>20. Verifique los componentes sanguíneos y/o medicamentos a suministrar se inicia la terapia de diálisis.</p> <p>21. Realice el seguimiento a los signos y síntomas que el usuario presente, con el fin de verificar la necesidad de intervención médica, teniendo en cuenta lo establecido en el programa de seguridad del paciente.</p> <p>22. Realice la valoración médica del usuario de acuerdo al estado clínico del mismo y al protocolo establecido, se ejecuta la intervención correspondiente.</p> <p>23. Realice el registro en la Historia clínica de los hallazgos encontrados y el tratamiento iniciado.</p> <p>24. Revise la utilización de medicamentos e insumos en la atención del usuario y se realiza el respectivo registro.</p> <p>25. Solicite la reposición de los insumos utilizados, para reponer al inventario de la sala.</p>
4	Realizar desconexión del usuario	<p>26. Tome signos vitales (Tensión Arterial sentado, Pulso, Temperatura, Frecuencia Respiratoria), se realiza desconexión de acuerdo al protocolo establecido y se registran los datos.</p> <p>27. Pese nuevamente al usuario</p> <p>28. Esto se realiza de acuerdo a la competencia del personal incluido en el protocolo de Desconexión del paciente y desmontaje de equipo de hemodiálisis PT-NEF-004</p>
5	Realizar órdenes de laboratorio	<p>29. Realice la orden de apoyo diagnóstico y de laboratorios.</p> <p>30. Tome las muestras en caso de ser necesario.</p> <p>31. Solicite los resultados de los paraclínicos para su respectiva interpretación e informa al Médico Nefrólogo para la correspondiente adecuación del tratamiento.</p>
6	Realizar el registro e insumos de la Terapia de Reemplazo Renal	<p>32. Cronológicamente registrar las actividades desarrolladas durante la terapia de Reemplazo Renal.</p> <p>33. Describa las reacciones que presenta el usuario durante la administración de componentes sanguíneos o medicamentos.</p> <p>34. Si el usuario presenta reacciones adversas durante la realización del procedimiento, haga nota en la historia clínica y diligencie el Yo Reporto.</p> <p>35. Registre la valoración y condiciones en las que sale el usuario de la Terapia de Reemplazo Renal.</p>

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCION Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GA-UR-C-001
		PAGINA: 29 de 34

		<p>36. Registre en la historia clínica (software institucional) los insumos que se utilizaron durante la Terapia de Reemplazo Renal.</p> <p>37. Registre los insumos requeridos en la administración de componentes sanguíneos o medicamentos.</p>
7	Egreso del usuario de la unidad	<p>39. Autorice la salida del usuario de la sala de procedimientos, se le hace entrega de la fórmula médica y se programa para el próximo control médico.</p> <p>40. Informe a la tripulación de la ambulancia para que se trasladado el usuario al domicilio.</p> <p>41. Organizar los soportes de las terapias de Reemplazo Renal para facturar el procedimiento de acuerdo a Liquidación de facturación Servicios Ambulatorios y Consulta Externa GF-FAC-P-001-003</p>
8	Limpieza y desinfección de la máquina de hemodiálisis	<p><u>Realizar la desinfección de la máquina</u></p> <p>42. Realice la desinfección interna y limpieza externa de la máquina.</p> <p>43. Utilice dos compresas una humedecida y otra seca, se empieza por la parte superior hasta la parte interior.</p> <p>44. La desinfección interna se realiza con Hipoclorito durante un periodo de 45 minutos y ácido acético durante 1 hora; posteriormente se siguen instrucciones según protocolo Preparación y montaje de máquina de Hemodiálisis PT-NEF-007.</p> <p><u>Realizar cebado del Dializador</u></p> <p>44. Realice el cebado del circuito con solución salina permitiendo la eliminación de aire en el sistema.</p> <p><u>Verificar la necesidad de insumos y medicamentos</u></p> <p>45. Verifique si el usuario requiere Heparina. Si se necesita, prepare de acuerdo a la prescripción médica y haga el montaje en bomba de heparina</p> <p><u>Registrar los insumos y medicamentos</u></p> <p>46. Realice el registro de los insumos utilizados que se diligencia diariamente por sesión de diálisis por cada usuario.</p>

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCION Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GA-UR-C-001
		PAGINA: 30 de 34

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO	GF-FAC-P-001-003
NOMBRE	Liquidación de facturación Servicios Ambulatorios y Consulta Externa.
RESPONSABLE OPERACIONAL	Analista de cuentas – Auditor de cuentas medicas - Coordinador del Servicio.
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	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
REGISTROS GENERADOS	Factura, Documentos soporte de la factura.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Verifique la identificación que presenta el paciente para evitar suplantaciones y/o documentos falsos. O en casos que no presente ningún documento. 3. Verifique si aplica pago de cuota moderadora o copago por parte del usuario.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Recibir el usuario, dar bienvenida y solicitar documentación	<ol style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> • Documento de identidad original (RC, TI, CC, CE, registro de Nacido Vivo). • Autorización del servicio a liquidar. • Orden médica. • Historia clínica y/o epicrisis. <p>Nota: Toda solicitud de servicios ambulatorios y/o consulta externa, requiere de la autorización vigente.</p>

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS		FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCIÓN Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO		VERSIÓN: 05
			CÓDIGO: GA-UR-C-001
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 click, 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021	
	PROCESO: INGRESO, ATENCIÓN Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO	VERSIÓN: 05	
		CÓDIGO: GA-UR-C-001	
		PAGINA: 32 de 34	
	<ul style="list-style-type: none"> Servicios de Neurofisiología: Dirigirse al servicio de Neurofisiología, solicitar el soporte del servicio prestado y sacar fotocopia. <p>Nota: Si el servicio no fue prestado, se procede a la anulación de la factura.</p> <p>CONSULTA EXTERNA:</p> <p>Ingrese al software Índigo Crystal y verifique en la historia clínica del usuario el servicio prestado.</p>		
8	<p>Verificar soportes VS factura y entregar al auditor de cuentas.</p>	<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>	

9. INDICADORES DE GESTIÓN

- Índice de eventos adversos en el servicio de Unidad Renal
- Proporción de PQRS de la Unidad Renal
- Proporción de usuarios satisfechos con el acceso y la oportunidad en la atención del servicio de la Unidad Renal
- Proporción de usuarios satisfechos con el trato Humanizado recibido en el servicio de Unidad Renal.
- Proporción de usuarios que admiten haber sido informados sobre sus derechos y deberes.

10. PROCESOS INVOLUCRADOS

- Proceso de Facturación
- Proceso de Tesorería
- Proceso de Laboratorio
- Proceso de Servicio Farmacéutico

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCIÓN Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GA-UR-C-001
		PAGINA: 33 de 34

11. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Ver Matriz de Riesgos de Gestión/Clínicos Unidad Renal

12. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Martha Lucia Castrillón Quintero Lina Mildred Piña Tovar	NOMBRE: Claudia Marcela Hernández Mojica Marleny Quesada Losada	NOMBRE: Emma Constanza Sastoque Meñaca
CARGO: Coordinadora Administrativa Profesional Universitario Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional	CARGO: Coordinadora Médica Jefe Oficina Asesora Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional Subgerente Técnico	CARGO: Gerente ESE
FECHA: Julio 2021	FECHA: Agosto 2021	FECHA: Agosto 2021

	MACRO PROCESO: ATENCIÓN UNIDADES ESPECIALIZADAS	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: INGRESO, ATENCIÓN Y EGRESO DE LA UNIDAD RENAL USUARIO AMBULATORIO	VERSIÓN: 05
		CÓDIGO: GA-UR-C-001
		PAGINA: 34 de 34

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
04	AGOSTO 2017	<p>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. En este proceso se incluye los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AUE-UR-C-003 Ingreso, atención y egreso en la Unidad Renal V3 • AUE-UR-C-003-001 Desinfección y montaje de máquina de hemodiálisis V2 • AUE-UR-C-003-002 Administración de medicamentos especiales y transfusión de componentes sanguíneos V2 • AUE-UR-C-003-003 Inserción y/o retiro de catéteres para hemodiálisis y diálisis peritoneal V2 • AUE-UR-C-003-004 Medición del funcionamiento de la membrana peritoneal y adecuación de diálisis peritoneal V2 • AUE-UR-C-003-005 Entrega o recibo de turno V3 • AUE-UR-C-003-006 Revisión de carro de paro V2
05	AGOSTO 2021	<p>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.</p> <p>Quedando de la siguiente manera: Ver Matriz de Riesgos Gestión/Clínicos Hospitalización, la cual se encontrarán en el icono en Manuales HUN en la carpeta Matrices de riesgos por Macroprocesos – Misional-Atención de Unidades Especializadas- Matriz de Riesgos Gestión/Clínicos unidad renal</p>