



|  |   |  |
|--|---|--|
|  <b>UNCUYO</b><br>UNIVERSIDAD<br>NACIONAL DE CUYO  |  <b>HOSPITAL<br/>UNIVERSITARIO</b> | <b>Nro. 04.01/2</b><br><br>Proceso General |
| <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Brindar una atención humanizada y de calidad en la gestión administrativa y la asignación de turnos, asesorando y asistiendo al usuario para optimizar los servicios asistenciales.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar adecuadamente la asignación de turnos correspondiente para la prestación de salud requerida.</li> <li>• Proveer información certera sobre los servicios que presta el HU y acerca del acceso a los mismos.</li> <li>• Captar e ingresar correctamente en el sistema la información suministrada por el usuario.</li> <li>• Generar elementos que sirvan de insumos para los posteriores procesos administrativos, financieros y asistenciales.</li> </ul> |   |  |
| <p><b>Responsable</b></p> <p>Coordinador Administrativo</p>  |   |  |
| <p><b>Destinatarios Directos e Indirectos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario interno y externo del HU</li> <li>• Agentes de cobertura</li> </ul>   |   |  |
| <p><b>Expectativas de los destinatarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario externo: recibir una buena, rápida y eficaz atención.</li> <li>• Usuario interno: recibir los insumos necesarios en tiempo y forma (planillas de turnos diarios, órdenes y anexos II, comprobantes de servicio).</li> <li>• Agentes de cobertura: respetar los convenios acordados con el HU.</li> </ul>  |   |  |
| <p><b>Entradas/Comienzo</b></p> <p>Llamada telefónica o ingreso del usuario al HU, a los efectos de recibir atención.</p>  |   |  |
| <p><b>Salidas/Fin</b></p> <p>Usuario con los requisitos cumplimentados para la atención en UDA, consultorio o servicio requerido.</p>  |   |  |
| <p><b>Elementos/Recursos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Tangibles</u>: espacio físico definido, y bien acondicionado, recursos humanos, recursos físicos y mobiliario adecuado.</li> <li>• <u>Intangibles</u>: cronogramas definidos, guilla de turnos clara y actualizada, convenios con agentes de cobertura y entidades gubernamentales, claridad en la vía</li> </ul>   |   |  |

comunicacional (comunicación inmediata y a través de una sola vía).

### Procedimientos Relacionados

- Proceso "Atención Ambulatoria en Unidad de Admisión"
- Procedimiento "Gestión de Caja"
- Procedimiento "Reserva de Fondos para Reintegros"
- Proceso "Gestión Integrada de la Atención Ambulatoria"
- Proceso "Gestión de Análisis Bioquímico"
- Proceso "Realización de Prácticas en el Servicio de Diagnóstico por Imágenes"
- Procedimiento "Recepción y Entrega de Informes de Estudios"
- Proceso "Solicitud de Licencias"
- Proceso "Facturación de Servicios Asistenciales"

### Registros

- Planilla de turnos diarios
- Comprobante de prestación (Fichas de Consumo)
- Planilla de turnos para contingencias
- Ficha de Admisión de Pacientes en Proyectos de Investigación
- Ficha de Paciente de Proyecto de Investigación

### Indicadores

- Encuesta sobre el grado de satisfacción por el trato brindado.
- Tiempo de carga de datos personales del usuario.
- Tiempo de demora de atención.
- Órdenes rechazadas / órdenes totales: se realiza esta medición para determinar la cantidad de órdenes inválidas y conocer el motivo del rechazo.
- N° de quejas de usuarios internos: este indicador pretende medir, en un período de tiempo determinado las observaciones realizadas por las otras áreas del HU a este proceso.
- Encuesta sobre el grado de satisfacción del usuario por la información recibida.

### Detalle de Actividades

| Actividad | Descripción  | Responsable                            |
|-----------|--|--|
| 1         | Atender telefónica y personalmente a los usuarios para otorgar turnos, y proveer las indicaciones pertinentes según la prestación solicitada. Dar instrucciones específicas para las prácticas. (Ver Instructivo "Criterios de Admisión"). | Turnos telefónicos y turnos personales |
| 2         | Iniciar la Historia Clínica mediante la carga inicial de datos personales.   | Turnos                                 |
| 3         | Comunicarse con el usuario en forma telefónica el día anterior al turno para recordar y confirmar su asistencia. Actualizar en el sistema el resultado del llamado (anulación de turno, motivo de anulación, reprogramación, etc.).        | Turnos telefónicos                     |
| 4         | Si el usuario cancela el turno, desbloquearlo por sistema, indicando el código correspondiente al motivo de cancelación. (Ver "Tabla de codificación de categorías de  | Turnos telefónicos                     |

|           |  |   |
|-----------|--|---|
|           | anulación de turnos"). (Fin del proceso).  |   |
| <b>5</b>  | Recibir al usuario con la documentación completa para confirmar el turno y verificar los datos personales. Completarlos en caso de que falte alguno.   | Turnos/<br>Prefacturación/<br>Personal Adm.<br>de Laboratorio |
| <b>6</b>  | Corroborar la cobertura del paciente (determinar si es particular, si tiene obra social y cuál es).  | Prefacturación/<br>Personal Adm.<br>de Laboratorio            |
| <b>7</b>  | Si es paciente de Investigación, solicitar al paciente la "Ficha de paciente de Proyecto de Investigación" y verificar que se haya presentado previamente por el Investigador la "Ficha de Admisión de Pacientes de Proyectos de Investigación" (según procesos 08.01/1, 08.02/1, 08.03/1) y continuar con "Actividad 11". Si no se cumple con alguno de estos dos requisitos, reasignar turno. Fin del Proceso. | Prefacturación/<br>Personal Adm.<br>de Laboratorio            |
| <b>8</b>  | Si posee cobertura, según el caso, solicitar orden o realizar autorización online. Requerir al paciente la firma de la orden o comprobante de autorización.  | Prefacturación/<br>Personal Adm.<br>de Laboratorio            |
| <b>9</b>  | Si no trajo la orden, ofrecer atención con modalidad de particular, y reintegro.<br>➤ Ver proceso "Reserva de Fondos para Reintegros"<br>Si no acepta, reprogramar turno.  | Prefacturación/<br>Personal Adm.<br>de Laboratorio            |
| <b>10</b> | Si no posee cobertura, y manifiesta no poder cubrir los gastos de atención, derivar a Trabajo Social.<br>➤ Ver proceso "Determinación de Capacidad de Pago de Prestaciones Médicas".   | Prefacturación/<br>Personal Adm.<br>de Laboratorio            |
| <b>11</b> | Si el usuario debe concurrir reiteradas veces, en cumplimiento de una terapia que requiera más de una atención (Prácticas Sucesivas), facturar en el primer turno todas las prestaciones, y crear una ficha de consumo. Las posteriores se confirmarán como seguimientos.  | Prefacturación/<br>Personal Adm.<br>de Laboratorio            |
| <b>12</b> | Si el turno corresponde al caso del punto anterior, solicitar la firma de la ficha de consumo.   | Prefacturación/<br>Personal Adm.<br>de Laboratorio            |
| <b>13</b> | Confirmar turno.   | Prefacturación/<br>Personal Adm.<br>de Laboratorio            |
| <b>14</b> | Recordar al usuario que puede llenar la Encuesta de Satisfacción una vez finalizada la atención.   | Prefacturación/<br>Personal Adm.<br>de Laboratorio            |
| <b>15</b> | Si corresponde cobrar, indicar al paciente que debe abonar en Caja.<br>➤ Ver proceso "Gestión de Caja".  | Prefacturación/<br>Personal Adm.<br>de Laboratorio            |
| <b>16</b> | Indicar al usuario que ingrese a UDA, en los casos que corresponda.  | Prefacturación/<br>Personal Adm.                              |

|           |   |  |
|-----------|---|--|
|           | ➤ Ver proceso "Atención Ambulatoria en UDA"   | de Laboratorio                                     |
| <b>17</b> | Indicar al usuario que ingrese al consultorio (si concurre para la realización de una práctica deberá ingresar con la ficha de consumo), luego de haber pasado por caja y/o UDA en los casos correspondientes.<br>➤ Ver proceso "Gestión Integrada de la Atención Ambulatoria"          | Prefacturación                                     |
| <b>18</b> | Indicar al usuario que se dirija al Laboratorio, en los casos que corresponda, con la orden u autorización online (según su cobertura lo requiera), el pedido médico y la ficha de consumo.<br>➤ Ver proceso "Gestión Integrada de Laboratorio"   | Prefacturación/<br>Personal Adm.<br>de Laboratorio |
| <b>19</b> | Indicar al usuario que se dirija a Diagnóstico por Imágenes, en los casos que corresponda, con la orden u autorización online (pacientes con cobertura), el pedido médico y la ficha de consumo.<br>➤ Ver proceso "Realización de Prácticas en el Servicio de Diagnóstico por Imágenes" | Prefacturación                                     |

#### **Marco Normativo**

- Ordenanza 70/2010 C.S.
- Nomenclador Nacional y NBU
- Convenios con agentes de coberturas
- Listado de precios de prestaciones

#### **Estándar de Control**

- Nivel de satisfacción del usuario del 90%
- Nivel de satisfacción de usuarios internos del 90%

#### **Observaciones**

Debido a las características y a la demanda del servicio de Laboratorio, durante el horario de 8 a 13.30, las Actividades 6 a 14 serán ejecutadas por el personal administrativo de ese área para los pacientes que concurran a la realización de prácticas ofrecidas en tal servicio.

#### Documentación adjunta:

Anexo I: Criterios de Admisión.

Anexo II: Tabla de codificación de categorías de anulación de turnos.

|                                   |   |                               |
|-----------------------------------|---|-------------------------------|
| FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO | FIRMA DEL COORDINADOR DE GESTIÓN POR PROCESOS | FIRMA DEL DIRECTOR COMPETENTE |
| <br><br><br><br><br>              | <br><br><br><br><br>                          | <br><br><br><br><br>          |