


|   |                   |            |               |                  |
|---|-------------------|------------|---------------|------------------|
|  | <b>ADMISIONES</b> |            | <b>Código</b> |                  |
|   |                   |            | GA-DC-002     |                  |
|   | Fecha de Vigencia | 29/06/2021 | Versión<br>3  | Página<br>1 de 2 |

## OBJETIVO

Realizar la atención inicial del usuario identificando las necesidades y orientando a procesos de admisión con información precisa y oportuna logrando alta percepción de satisfacción en el servicio.

## ALCANCE

Este proceso aplica desde el ingreso del usuario, orientación hasta la atención del mismo.

## RESPONSABLES

Líder de admisiones y gestores de admisión.

## PLANIFICACIÓN DE ATENCIÓN

Líder de admisión o gestores de admisión genera el informe de planeación de admisión por medio del formato GA-FR-011 de las citas programadas y verifica el tiempo promedio de atención un día antes de la prestación del servicio, para el análisis tendrá en cuenta las siguientes características; el número de usuarios programados, horario, relación de servicios, especialistas y terapeutas. Durante la jornada laboral se debe actualizar el informe para identificación de cambios en el agendamiento.

Esta información permite tomar decisiones en referencia al recurso humano necesario para la atención e identificar horarios de mayor concurrencia, permitiendo desarrollar estrategias que mejoren la atención.

## MONITOREO DE LA ATENCIÓN

El líder de admisión realiza verificación diaria con frecuencia de cada hora mínimo para conocer el estado actual de la atención de los usuarios y correspondencia de datos generados por el informe de planeación de admisión, permitiendo la toma de decisiones respectivas e identificando tiempos de atención del usuario para cumplir con los indicadores propuestos en el proceso (Satisfacción del Usuario/Atención Oportuna).


## ATENCION DE GESTOR DEL USUARIO

El gestor del usuario realiza el saludo de **“BIENVENIDO EFICIENCIA Y CALIDAD A SU SERVICIO”**, asegura el protocolo de bioseguridad según medidas sanitarias, genera identificación de actualización de datos y orienta al usuario según el servicio que requiera.

Verifica que el usuario tome el turno para ser atendido, realiza la distribución de sala y periódicamente aplica las encuestas de satisfacción,

El usuario espera el llamado según el número de turno asignado, es comunicado por medio del monitor de la sala.

La actualización de datos se hará si cumple los siguientes parámetros:

|   |                          |            |                     |                         |
|---|--------------------------|------------|---------------------|-------------------------|
|  | <b>ADMISIONES</b>        |            | <b>Código</b>       |                         |
|   |                          |            | GA-DC-002           |                         |
|   | <b>Fecha de Vigencia</b> | 29/06/2021 | <b>Versión</b><br>3 | <b>Página</b><br>2 de 2 |

- A. Usuarios que asistan a servicios de Consulta Médica Especializada y Exámenes Electro diagnósticos.
- B. Usuarios que asistan con nueva orden de atención, cuya información debe estar consignada en el campo de observaciones.
- C. Usuarios que presencialmente soliciten una programación.

La política de actualización de datos se realizará mediante dos filtros establecidos en la admisión los filtros funcionaran procedimentalmente de la siguiente manera:

- El Gestor de Usuarios a partir del numeral A y C establecida en la definición, revisa los datos del paciente para Correlacionar con la base de datos generada por el Líder de Admisión. En caso de ser necesaria la actualización de datos el Gestor de Usuario debe subrayar el turno entregado para que los gestores de admisión realicen los cambios pertinentes.
- El Gestor de Admisión teniendo en cuenta los numerales A, B y C debe actualizar los datos del usuario.
- En caso de que la información del numeral B no este consignada en el campo establecido, debe ingresar la información pertinente


### **ATENCION DE GESTOR DE ADMISION**

El gestor de admisión saluda al usuario según la jornada Buen día señor(ra), Buena tarde señor(ra) y Buena noche señor(ra), solicita el documento de identificación, verifica y actualiza en el sistema información del usuario, comprueba la cita programada y solicita servicio al que asiste.

- **TERAPIA EN PROCESO (TP).** Se solicita la programación de citas.
- **ORDEN NUEVA DE TERAPIAS (OT).** Orden médica o autorización de servicios.
- **PROGRAMACIÓN DE CITAS (PC).** Se verifica la historia clínica y validez número de sesiones.
- **HISTORIA CLINICA (HC) CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA.**
- Consentimiento informado.
- **INFORME DE TERAPIAS (IT).** Informe iniciales o finales de la terapia físicas. Documento de identificación.
- **INFORMACIÓN (IN).** Se solicita el turno

### **REALIZA ADMISIÓN**

El gestor de admisión realiza el proceso de atención dejando registro en el sistema de información GCI, escanea todo tipo de documento relevante para la prestación del servicio (historia Clínica, radiografías, exámenes médicos) los cuales serán dispuestos en la ruta digital establecida, orienta al usuario a la sala

|   |                          |            |                     |                         |
|---|--------------------------|------------|---------------------|-------------------------|
|  | <b>ADMISIONES</b>        |            | <b>Código</b>       |                         |
|   |                          |            | GA-DC-002           |                         |
|   | <b>Fecha de Vigencia</b> | 29/06/2021 | <b>Versión</b><br>3 | <b>Página</b><br>3 de 2 |

de espera correspondiente, el consultorio, la hora y nombre del profesional que lo atenderá, en casos en el cual el usuario llegue tarde a su cita se evalúa la posibilidad de atención según tiempos de disponibilidad del especialista y agenda.

Es fundamental que el gestor de admisión esté capacitado en el uso del software GCI y apoyado en caso de alguna duda en el instructivo de admisión.

### **CONTROLES EN LA GESTIÓN ADMISIÓN**


- Satisfacción del Usuario.
- Indicador Atención Oportuna.
- Usuarios Atendidos día.

### **CONTIGENCIA FALLA ELECTRICA**

Los Gestores de Atención frente a fallas técnicas en los sistemas electrónicos o en la herramienta software GCI para brindar la atención actuaran según capacitación brindada en el acta 0072

Todo gestor de admisión mantendrá sus funciones correspondientes bajo los formatos establecidos frente a situaciones adversas, líder de admisión será el encargado de establecer recursos humanos extras para satisfacer la atención del usuario.

Documentos relevantes en el proceso de atención como historias clínicas y consentimientos informados serán dispuestos según ruta establecida en el proceso de capacitación acta 0079 y bajo la estructura documentada GS-DC-028.

|   |                          |            |                     |                         |
|---|--------------------------|------------|---------------------|-------------------------|
|  | <b>ADMISIONES</b>        |            | <b>Código</b>       |                         |
|   |                          |            | GA-DC-002           |                         |
|   | <b>Fecha de Vigencia</b> | 29/06/2021 | <b>Versión</b><br>3 | <b>Página</b><br>4 de 2 |