

Procedimiento

Empadronamiento en Centros del HI y San Justo (No incluye pacientes de PLS)

Nº 13/06

Nº de Versión / Modificación: 01/00

Fecha de Vigencia: 13/01/06

	Procedimiento	Número de Procedimiento	13/06
		Versión	01.00
	Empadronamiento en Centros del HI y San Justo (no incluye pacientes de PLS)	Fecha de Vigencia	13/01/06
		Código	420.PR.01

INDICE GENERAL


INTRODUCCIÓN

Objetivo	Pag.2
Alcance	Pag.2
Sectores Involucrados	Pag.2

DESARROLLO

1. Solicitud de Empadronamiento	Pag.2
2. Revisión de Temporarios	Pag.8
3. Urgencias y Contingencias	Pag. 10
4. Mantenimiento de registros para Consultas de Gestión	Pag 11
Indicadores de Gestión	Pag.12
Anexo de Formularios	Pag. 13

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific.	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 1 de 14

 HOSPITAL ITALIANO de BUENOS AIRES	Procedimiento	Número de Procedimiento	13/06
		Versión	01.00
	Empadronamiento en Centros del HI y San Justo (no incluye pacientes de PLS)	Fecha de Vigencia	13/01/06
		Código	420.PR.01

INTRODUCCIÓN

Objetivo

Instrumentar la operatoria para la identificación y el registro único e inequívoco de los individuos que se relacionan con la Institución, manteniendo actualizada la información personal de los mismos a fin de proveer los servicios necesarios para todos los sistemas informáticos.

Alcance

El siguiente procedimiento contempla la operatoria relacionada desde la solicitud de empadronamiento (personal), la búsqueda de candidatos y la generación de un N° de Historia Clínica hasta la entrega de credencial acreditándolo como paciente del Hospital Italiano. También está contemplado en este procedimiento el mantenimiento de la calidad de los datos del padrón de pacientes (Auditoría), como así también la devolución desde Auditoría de los reportes de producción para análisis de la gestión del paciente empadronado.

Sectores Involucrados

Todas los Centros de Atención a Pacientes con función de Empadronamiento del Hospital Italiano (Sede Central), HICAR (HI San Justo) y Auditoría de Calidad de Empadronamiento..

DESARROLLO

1. Solicitud de un Empadronamiento

- CENTROS DE ATENCION**
Aquellos que cumplen con la Función de Empadronamiento


Candidato

1.a. Se presenta en los Lugares de Atención, con o sin documento.

Empadronador

1.b. Solicita Datos identificatorios evaluando los datos proporcionados por el candidato.

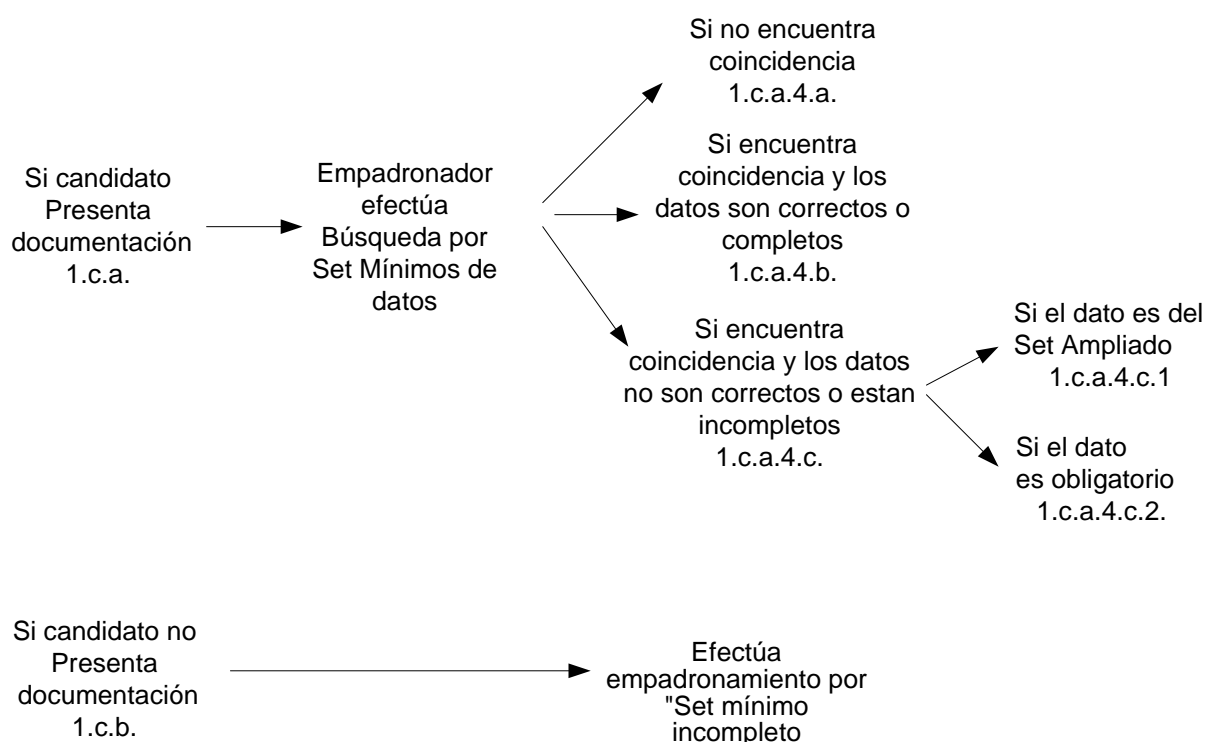
Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
N° Versión	N° Modific.	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 2 de 14

	Procedimiento	Número de Procedimiento	13/06
		Versión	01.00
	Empadronamiento en Centros del HI y San Justo (no incluye pacientes de PLS)	Fecha de Vigencia	13/01/06
		Código	420.PR.01


NOTA: A los efectos de facilitar la lectura del procedimiento a continuación se detalla un esquema que representa las distintas alternativas que se pueden llegar a presentar al momento de empadronar a un paciente.

Asimismo se especifica la codificación del paso dentro del procedimiento.

Esquema de Alternativas



Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific.	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 3 de 14

	Procedimiento	Número de Procedimiento	13/06
		Versión	01.00
	Empadronamiento en Centros del HI y San Justo (no incluye pacientes de PLS)	Fecha de Vigencia	13/01/06
		Código	420.PR.01

Alternativas

1.c.a Si el candidato presenta documentación que acredita su identidad - DNI, CI, CM (Cédula del Mercosur), LC, LE, Pasaporte o Cédula de Identidad Extranjera (cualquier documento extranjero que no sea el pasaporte)

- CENTROS DE ATENCION**
Aquellos que cumplen con la Función de Empadronamiento

Empadronador

1.c.a.1 Ingresa al menú Empadronamiento del Sistema Gestión de Empadronamiento, registrando el Set Mínimo de Datos en la primer pantalla.

Nota:

Los datos cargados en la primera pantalla del Set Mínimos de datos son:


- ☐ Primer Nombre
- ☐ Otros Nombres
- ☐ Primer apellido
- ☐ Otros apellidos
- ☐ Fecha de nacimiento
- ☐ Sexo
- ☐ Tipo
- ☐ Número de documento
- ☐ Apellido materno (soltera)

1.c.a.2. Ingresa a la opción Buscador de Personas del Sistema de Gestión de Empadronamiento para evaluar si el candidato ya existe en el padrón.

1.c.a.3. Observa en la pantalla del Sistema de Gestión de Empadronamiento una grilla que contiene aquellos **“posibles pacientes coincidentes”** ordenada en forma decreciente según los % que indican probabilidad de coincidencia según los datos ingresados.

1.c.a.4. Analiza y controla los datos del candidato a empadronar respecto a la lista de posibles pacientes coincidentes (que se encuentran dados de alta) ordenadas de manera descendente según la probabilidad de certeza con los datos aportados.

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific.	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 4 de 14

	Procedimiento	Número de Procedimiento	13/06
		Versión	01.00
	Empadronamiento en Centros del HI y San Justo (no incluye pacientes de PLS)	Fecha de Vigencia	13/01/06
		Código	420.PR.01

Nota: El empadronador evalúa a todos los posibles pacientes coincidentes que se visualicen y prioriza a aquellos que superen el **50%** de coincidencia.

Alternativas

1.c.a.4.a. “Si no encuentra” coincidencia en los posibles pacientes coincidentes de la grilla

1.c.a.4.a.1 Efectúa el empadronamiento es decir da de alta el registro en el Sistema Gestión de Empadronamiento.

1.c.a.4.b “Si encuentra coincidencia” con algún paciente coincidente de la grilla y **los datos son completos y correctos.**

1.c.a.4.b.1. Comunica al candidato que ya esta empadronado en el Hospital.

1.c.a.4.c. “Si encuentra coincidencia” con algún paciente coincidente de la grilla y **los datos no son correctos o no están completos**

Alternativas

1.c.a.4.c.1. Si el dato es del “Set Ampliado”, Corrige y/o ingresa los datos

1.c.a.4.c.2. Si el dato a modificar es un dato obligatorio, Efectúa un Pedido a la Mesa de Ayuda de Empadronamiento vía Intranet detallando que se trata de una modificación de datos.

Nota: La solicitud deberá ser efectuadas **dentro de las 2 hs.** de su recepción y el cumplimiento de la modificación por parte de la Auditoría de Calidad de Datos deberá cumplirse **dentro de las 24 hs.** de su solicitud.

Según recursos disponibles del centro


Alternativa

1.c.a.5.a. Si el centro posee impresora

1.c.a.5.a.1. Imprime credencial “Tarjeta dorada”(ver Anexo Formularios)

1.c.a.5.a.2 Entrega al empadronado “Tarjeta dorada” (ver Anexo Formularios)

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific.	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 5 de 14

	Procedimiento	Número de Procedimiento	13/06
		Versión	01.00
	Empadronamiento en Centros del HI y San Justo (no incluye pacientes de PLS)	Fecha de Vigencia	13/01/06
		Código	420.PR.01

1.c.a.5.b. Si el centro no posee impresora

1.c.a.5.b.1 Confecciona credencial provisoria, donde al dorso se informa los Centros Habilitados para la emisión de la credencial definitiva

1.c.a.5.b.2 Informa al empadronado que en la próxima consulta el paciente deberá presentarse con la credencial provisoria en los Centros Habilitados para la emisión de tarjetas detallados al dorso.

1.c.a.5.b.3 Entrega credencial provisoria a paciente. **(Ver Anexo de Formularios)**

1.c.b. Si el candidato no tiene documento que acredite su identidad

1.c.b.1 Selecciona el menú Empadronamiento por “*Set mínimo incompleto*” del Sistema de Gestión de Empadronamiento.

Nota: Este empadronamiento es del tipo Permanente y forma parte del lote a verificar y a completar por la Auditoría de Calidad de Datos **dentro de las 24 hs. de su recepción.**

1.c.b.2. Ingresar los siguientes datos, como mínimo:


- ☐ Apellido
- ☐ Nombre
- ☐ Sexo
- ☐ Teléfono

1.c.b.3 Selecciona un motivo de empadronamiento con esta modalidad, fundamentando así la creación del mismo.

- 1.- No posee documentación que acredite identidad
- 2.- Referencia de terceros no confiable
- 3.- Carga de formularios no confiable
- 4.- Otros, detallando en la observación el motivo por el cual lo hizo por Set Mínimos

1.c.b.4 Confecciona credencial provisoria indicando que el motivo de su emisión es por “SET MINIMO INCOMPLETO”

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific.	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 6 de 14

	Procedimiento	Número de Procedimiento	13/06
		Versión	01.00
	Empadronamiento en Centros del HI y San Justo (no incluye pacientes de PLS)	Fecha de Vigencia	13/01/06
		Código	420.PR.01

1.c.b.5 Informa al empadronado que en el próximo contacto con el paciente deberá presentarse con la credencial provisoria + DNI para completar datos requeridos.

1.c.b.6 Entrega credencial provisoria al paciente

Al momento en que el interesado se presenta en uno de los Centros de Empadronamiento especificados al dorso de la credencial provisoria a fin de completar los datos.

Paciente

1.c.b.7 Entrega al empadronador su DNI y la credencial provisoria con la observación “Set Mínimo Incompleto”.

• CENTROS DE ATENCION (*)

(*) Aquellos que cumplen con la Función de Empadronamiento

Empadronador

1.c.b.8 Verifica si hay datos faltantes utilizando el Buscador de Personas del Sistema de Gestión de Empadronamientos.

Alternativas

1.c.b.8.a. Si los datos faltantes son datos complementarios


1.c.b.8.a.1. Carga el dato a modificar o a ingresar en el sistema de Gestión de Empadronamiento y realiza el cambio.

1.c.b.8.b. Si los datos faltantes son campos obligatorios

1.c.b.8.b.1. Anota en un cuaderno el/los datos a modificar y/o faltantes

1.b.2.8.b.2. Ingresa a la Mesa de Ayuda de Empadronamiento y efectúa el Pedido clasificando el problema como “Alta de Set Mínimo” especificando los datos a corregir y/o faltantes.

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific.	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 7 de 14

	Procedimiento	Número de Procedimiento	13/06
		Versión	01.00
	Empadronamiento en Centros del HI y San Justo (no incluye pacientes de PLS)	Fecha de Vigencia	13/01/06
		Código	420.PR.01

1.b.2.8.b.3. Registra Pedido a la Mesa de Ayuda de Empadronamiento.

2. Revisión de Temporarios

Una vez por día

• ÁREA INFORMATICA MEDICA

Auditoría de Calidad de Datos

2.a. Genera un archivo a enviar con la información de los pacientes empadronados en carácter temporario del día anterior.

Nota: Los envíos deben efectuarse **dentro de las 24 hs. hábiles** de su empadronamiento temporario.

2.b Envía mediante correo electrónico el archivo con los registros de pacientes en estado Temporario a un Centro de Empadronamiento preestablecido para esta tarea.

Nota: Por ordenamiento, el Centro de Empadronamiento seleccionado para concretar esta operación es el ubicado en Plan de Salud y Pabellón Cerini en San Justo.

• CENTROS DE ATENCION

Aquellos que cumplen con la Función de Empadronamiento Validador


Empadronador

2.c Consulta en el utilizando el Buscador de Personas del sistema de Gestión de Empadronamiento para ver si existe en padrón.

Alternativas

2.c.1 Si lo encuentra empadronado con anterioridad y sus datos están completos y correctos

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific.	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 8 de 14

	Procedimiento	Número de Procedimiento	13/06
		Versión	01.00
	Empadronamiento en Centros del HI y San Justo (no incluye pacientes de PLS)	Fecha de Vigencia	13/01/06
		Código	420.PR.01

2.c.1.a Modifica el estado de los datos grabados, registrando el código de ID permanente en el archivo enviado por Auditoría de Calidad para su posterior fusión.

2.c.2 Si no encuentra al paciente empadronado con anterioridad

2.c.2.a Se contacta por teléfono con el paciente.

2.c.2.b Confirma con el paciente los datos registrados en el padrón y completa el conjunto de datos.

2.c.2.c Confirma el cambio de estado en el de Gestión de Empadronamiento.

2.c.2.d Modifica el archivo con la información de pacientes temporarios suministrado por Auditoría de Calidad, calificándolo como: “Alteración del estado”.

2.c.3 Ante la imposibilidad del contacto telefónico con el paciente


2.c.3.a Registra en el archivo de información suministrado por Auditoría de Calidad el motivo por el cual no se pudo tomar contacto con el paciente:

- ☐ No se contacta, reiterados mensajes telefónicos sin respuesta alguna.
- ☐ Contacto por teléfono inexistente o equivocado y/o teléfono del HI (utilizado por excepción en Central de Emergencias según estado de gravedad del paciente)

Nota: En caso de pacientes de otra nacionalidad se solicitará la intervención de traductores del Programa Asistencia Médica Transcultural.

2.c.3.b Modifica el archivo con la información de pacientes temporarios suministrado por Auditoría de Calidad, calificándolo como: “No se ubica paciente”.

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific.	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 9 de 14

	Procedimiento	Número de Procedimiento	13/06
		Versión	01.00
	Empadronamiento en Centros del HI y San Justo (no incluye pacientes de PLS)	Fecha de Vigencia	13/01/06
		Código	420.PR.01

Luego de efectuado el análisis de todos los pacientes temporarios, dentro de las 72 hs. de su recepción.

- CENTROS DE ATENCION**
Aquellos que cumplen con la Función de Empadronamiento Validador

Empadronador

2.d. Envía el *archivo actualizado* vía mail a Auditoría de Calidad de Datos.

3. Urgencias y Contingencias

Alternativas

- ☐ **3.a. Corte de Suministro eléctrico y/o falla del Sistema Informático**


- CENTROS DE ATENCION**
Aquellos que cumplen con la Función de Empadronamiento

Empadronador

3.a.1. Solicita los datos del candidato completando el formulario "Empadronamiento de Pacientes" (**ver anexo de Formularios**) con los siguientes. datos:

- ☐ Primer Nombre
- ☐ Otros Nombres
- ☐ Primer Apellido
- ☐ Otros Apellidos
- ☐ Fecha de Nacimiento
- ☐ Sexo
- ☐ Nacionalidad
- ☐ Tipo de Documento
- ☐ Número de Documento
- ☐ Apellido de la madre (soltera)
- ☐ Teléfono

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific.	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 10 de 14

	Procedimiento	Número de Procedimiento	13/06
		Versión	01.00
	Empadronamiento en Centros del HI y San Justo (no incluye pacientes de PLS)	Fecha de Vigencia	13/01/06
		Código	420.PR.01

Cuando se reestablece el sistema

3.a.2. Ingresa al de Gestión de Empadronamiento los datos registrados en el formulario.

3.b. Problemas para la impresión de credenciales (por problemas de la impresora, falta de cintas y/o credenciales)

- CENTROS DE ATENCION**
Aquellos que cumplen con la Función de Empadronamiento

Empadronador


3.b.1. Procede a la entrega de una credencial provisoria (**ver Anexo de Formularios**) y solicita al paciente que se acerque a otro Centro (previa verificación que está habilitado y con impresora funcionando) o en el próximo contacto a fin de retirar la credencial definitiva.

4. Mantenimiento de registros para Consultas de Gestión

4.1. Auditoría de Calidad de Datos mantiene actualizados los registros de los pacientes empadronados incorporados al Sistema Gestión de Empadronamiento, base de análisis de producción a nivel usuario/lugar físico a fin de poder efectuar los ajustes a los desvíos respecto de las tasas de producción ponderadas.

Nota: Deberá mantenerse actualizada para responder a la necesidad de un corte mensual, los primeros 5 días hábiles del mes siguiente.

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific.	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 11 de 14


 HOSPITAL ITALIANO de BUENOS AIRES	Procedimiento	Número de Procedimiento	13/06
		Versión	01.00
	Empadronamiento en Centros del HI y San Justo (no incluye pacientes de PLS)	Fecha de Vigencia	13/01/06
		Código	420.PR.01

INDICADORES DE GESTION

- **Apertura general (todos los usuarios) y a nivel individual**
 - ❑ **Cantidad de pacientes duplicados en el mes**
Total pacientes empadronados en el mes
 - ❑ **Cantidad de pacientes con errores en el mes**
Total pacientes empadronados en el mes
 - ❑ **Cantidad de pacientes temporarios en el mes**
Total pacientes empadronados en el mes

- **A implementar a futuro, medible con información de la Mesa de Ayuda**
 - ❑ **Cant Correcciones efectuadas por Auditoría Calidad de Datos dentro de las 24 Hs**
Total de Correcciones mensuales Solicitadas

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific.	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 12 de 14

	Procedimiento	Número de Procedimiento	13/06
		Versión	01.00
	Empadronamiento en Centros del HI y San Justo (no incluye pacientes de PLS)	Fecha de Vigencia	13/01/06
		Código	420.PR.01

ANEXO FORMULARIOS

A) Formulario de Empadronamiento:



Empadronamiento de Pacientes

Para brindarle cuidados de salud de óptima calidad y para que cada individuo cuente con una Historia Clínica Electrónica Única en el Hospital Italiano, es necesario contar con información que nos permita identificarlo adecuadamente desde el primer contacto. Este beneficio se obtiene con su **Empadronamiento** como paciente del Hospital Italiano, el cual puede concretarse completando este formulario. Los recuadros sombreados en gris son de llenado obligatorio. Le garantizamos total confidencialidad con respecto a los datos. La información solo será utilizada a los fines de la atención de su salud.


Datos Identificatorios

Primer Nombre:..... Otros Nombres:.....
 Primer Apellido:..... Otros Apellidos:.....
 Fecha de Nacimiento:...../...../..... Sexo: F.....M..... Nacionalidad:.....
 Tipo de Documento: Número de Documento:.....
 Apellido de soltera de su madre:..... Dirección de Correo Electrónico:.....

Domicilio Habitual

Calle:.....
 Número:.....Piso:..... Depto:.....Localidad:.....
 Provincia:.....Código Postal:..... Teléfono:.....


Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific.	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 13 de 14

	Procedimiento	Número de Procedimiento	13/06
		Versión	01.00
	Empadronamiento en Centros del HI y San Justo (no incluye pacientes de PLS)	Fecha de Vigencia	13/01/06
		Código	420.PR.01

B) Tarjeta Dorada



C) Credencial Provisoria - Anverso

 HOSPITAL ITALIANO de Buenos Aires	Historia Clínica Electrónica Única Paciente en trámite de Empadronamiento
ID HCE: <input type="text"/>	
Nombre: <input type="text"/>	
DNI: <input type="text"/>	
<p>El presente número de identificación corresponde a la Historia Clínica Electrónica Única de la persona arriba indicada. La presente credencial se extiende en forma provisoria debiendo retirar la definitiva en los centros de Empadronamiento que se detallan en el dorso.</p>	

D) Credencial Provisoria - Reverso

Centros de Empadronamiento <ul style="list-style-type: none"> - Potosí 4032, Consultorios Externos de Adultos, de Lunes a Viernes de 8 a 20 hs. - Potosí 4060, Consultorios Externos de Pediatría, de Lunes a Viernes de 8 a 20 hs. - Potosí 4215, Servicio de Ortopedia y Traumatología, de Lunes a Viernes de 8 a 16 hs. - Perón 4260, Sector Policlínico, de Lunes a Viernes de 8 a 24 hs. - Av. Pte. Perón 2231, Consultorios Externos, Pabellón Cerini - San Justo.
--

Reemplaza		Revisor		Aprobado por Normas y Procedimientos		Página
Nº Versión	Nº Modific.	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Página 14 de 14