

Código **CARACTERIZACION DE PROCESO** GA-DC-001 Pagina 1 de 1 Versión 1 17/11/2020 Fecha de vigencia:

Objetivo: Proporcionar al usuarios espacios confortables facilitando la atención oportuna, segura e humanizada en los diferentes servicios, planificando y administrando el recurso humano para brindar servicios con calidad, agendamientos eficientes, admisiones precisas y facturación efectiva y midiendo continuamente la satisfaccion del usuario.

Alcance: Desde la llamada para agendar cita, ingreso del usuario, aplicar el protocolo de bioseguridad, orientación al usuario, asignación de turno, admisión hasta la facturación del servicio de salud.

PROCESO	ENTRADAS	Ī	
Clientes contratantes	1. Usuario.		
Gestión de	Base datos de usuarios.		
agendamiento	3. Protocolo de ingreso.		
	3.1. kioscodigital 4. Matriz de contratos.		
	Encuesta de satisfaccion.		
	o. Endesta de satisfacción.		
DOCUMENTOS			
Listado maestro de documentos			
FORMATOS			
Listado mestro de registros			
DOCUMENTOS EXTERNOS			
Docon	VIENTOS EXTERNOS		
Listado maestro de	documentos de origen externos		
ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES			
ADONDAK KIE	3GG3 1 OFORTORIDADE3		
Riesgos por proceso (GI-FR-008)			

•	
PLANIFICAR	
Planificar la atención al usuario	
2. Planificar el agendamiento de los usuarios.	
3. Planificar la admisión de usuario	
Planificar las actividades de facturacion.	
Planificación encuesta de satisfaccion.	
HACER	
Realizar la atención y orientación al usuario	
Realizar llamadas para el agendamiento de los servicios	s de
salud.	,
3. Desarrollar la admisión de usuario con los servicios de s	salud
Realizar la facturación de los servicios prestados.	
4.1 Realizar la auditoria de los soportes para RIPS.	
4.2 Realizar correccion de novedades en facturacion.	
5. Aplicar la encuesta de Satisfaccion.	
VERIFICACIÓN (Método de seguimiento)	
Verificar la atención y oportunidad de los usuarios.	
2. Verificar la eficacia del agendamiento de los servicios.	
3. Verificar la admisión de usuario (tiempo de admision).	
4. Verificar la eficacia de la facturacion vs la atencion del u	suario.
4.1. Verificar el plan de accion de la no conformidad en	
facturacion.	
5. Analisis de la encuesta de satisfaccion.	
ACTUAR	
Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	
Tomar acciones de los resultados de riesgos residual.	

i.	
io.	

SALIDAS	PROCESO
Usuarios satisfechos	Proceso de servicios
2. Agendas diarias de servicios	
3. Admisión de usuarios por servicios.	
4. Facturación gestionada y radicada.	
Consolidado de satisfaccion del usuario.	

RECURSOS	AUTORIDAD	RESPONSABILIDAD
Recursos económico	Lider de admision	Lider de admision
Equipo tecnológico		Lider de agendamiento
Infraestructura		Gestor de facturación
Recurso Humano		

REQUISITOS GENERALES

ISO 9001: 4.1,4.2,4.3,4.4,6.1,6.2, 7.1.4,7.1.5,7.4, 7.5,8.1,8.2,7.8 8.2, 9.1.2 9.1.3,10

MEDICIÓN - INDICADORES

% Satisfacción del usuario % Atención oportuna %Cumplimiento en agendamiento % Eficacia de agendamiento