	<b>ADMISIONES</b>		<b>Código</b>	
			GA-DC-002	
	<b>Fecha de Vigencia</b>	19-05-2021	<b>Versión</b> 2	<b>Página</b> 1 de 3

## OBJETIVO

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

## ALCANCE

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

## RESPONSABILIDADES

Líder de admisiones y gestores de admisión.

## PLANIFICACIÓN DE ATENCIÓN

Líder de admisión genera el informe 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 características; el número de usuarios programados, horario, relación de servicios, tiempo promedio de atención por servicio.

Esta información permite toma decisiones en referencia al recurso humano necesario para la atención y los horarios de mayor concurrencia, por tal motivo se realizará un plan de acción que permita desarrollar estrategias que mejoren la atención.

## MONITOREO DE LA ATENCIÓN

La líder de admisión realiza verificación diaria con frecuencia de cada hora mínimo para conocer el estado actual de la atención de usuario permitiendo la toma decisiones basada en los datos.

## INGRESO DE USUARIO


El gestor de admisiones quien realiza el saludo de bienvenida **“EFICIENCIA Y CALIDAD A SU SERVICIO”**, asegura el protocolo de bioseguridad; toma temperatura, registro de síntomas, desinfección de manos, calzado 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 y por parte de la admisioncita.

## ADMISIÓN DE USUARIO

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,

	<b>ADMISIONES</b>	<b>Código</b>	
		GA-DC-002	
	<b>Fecha de Vigencia</b>	19-05-2021	<b>Versión</b> 2
			<b>Página</b> 2 de 3

verifica en el sistema de información la cita programada y pasa a solicitar según al 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 admisiones realiza el proceso de atención dejando registro en el sistema de información GCI, orientar al usuario a la sala de espera, el consultorio, la hora y nombre del profesional que lo atenderá.

Es fundamental que la admisioncita está capacitada en el uso del software GCI y apoyado en caso de alguna duda en el instructivo de admisión.

### CONTROLES EN LA GESTIÓN ADMISIÓN

- Desempeño de personal
- Numero admisiones realizadas por persona/ número de usuarios atendidos
- Tiempo promedio de atención por servicios


### GUION DE ADMISIONES

Definir Establecer un guion en los procesos de admisión es fundamental para guiar de manera adecuada a los usuarios y a su vez influir sobre la estandarización y eficacia del proceso de atención.

#### Guion GESTOR DE USUARIO

Ingreso al Centro Medico

- Buena tarde/buen día bienvenido al centro médico AFICENTER ¿Señor/a xxxx viene a realizar la valoración de consulta médica, examen de electro diagnóstico o terapias? ¿A qué horas es su cita? ¿Su número de documento es XXXX, su número de contacto es XXXX, su correo electrónico es XXXX y su fecha de nacimiento es XXXX?, Muchas gracias por su colaboración, le recordamos estar pendiente de su turno el cual aparecerá en el televisor y tener el documento personal listo para el proceso de admisión. Ingreso Usuarios Consulta Médica.

	<b>ADMISIONES</b>		<b>Código</b>	
			GA-DC-002	
	<b>Fecha de Vigencia</b>	19-05-2021	<b>Versión</b> 2	<b>Página</b> 3 de 3

Los servicios de Consulta Médica especializada son admitidos en el segundo piso en la “SALA 3”, después de la puerta corrediza a mano izquierda se encuentra el ascensor, apenas salga a mano derecha encuentra unas puertas de madera, debe ingresar y ahí se encuentra la sala para realizar la admisión. Señor/a después de ser atendido en la consulta médica por favor se dirige nuevamente a mí para entregarle un turno de historia clínica.

#### **Guion GESTOR DE ADMISION**

- Buena tarde/buen día bienvenido al centro médico Eficiente, Por favor, permítame su documento de identidad, ¿Su número de contacto es XXXX, su correo electrónico es XXXX, su fecha de nacimiento es XXXX? – En caso de que según criterios de actualización de datos se cumpla. Muchas gracias señor/a XXXX le recuerdo que su cita es a las XXX con el especialista XXXX en el consultorio XXXX en caso de que su llamado no se realice pasado 5 min de la hora de su cita por favor debe acercarse nuevamente a la admisión.