



CARACTERIZACION DE PROCESO

Código

PO-DC-001

Fecha de vigencia:

12/01/2022

Versión 1

Página 1 de 1

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 satisfacción del usuario.

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

PROCESO	ENTRADAS	PLANIFICAR	HACER	SALIDAS	PROCESO
GESTION COMERCIAL GESTION DIRECCIÓN GESTION DE SERVICIOS PARTES INTERESADAS	1. Usuario. 2. Base datos de usuarios. 3. Proceso de ingreso. 4. Costo de servicios 5-Contrato de servicios 6. Encuesta de satisfacción.	1. Planificar la atención al usuario 2. Planificar el agendamiento de los usuarios. 3. Planificar la admisión de usuario 4. Planificar las actividades de facturación. 5-Planifica elaboración de contrato de servicio 6. Planificación encuesta de satisfacción.	1. Realizar la atención y orientación al usuario 2. Realizar llamadas para el agendamiento de los servicios. 3. Desarrollar la admisión de usuario en el servicio correspondiente. 4. Realizar la facturación de los servicios prestados. 5.Explicar las características del contrato y firma por parte del usuario. 6. Aplicar la encuesta de Satisfacción.	1. Usuarios satisfechos 2. Agendas de servicios 3. Admisión de usuarios por servicios. 4. Facturación gestionada y radicada. 5.Contrato formato y aprobado 6. Consolidado de satisfacción del usuario.	PROCESO SERVICIOS PROCESO OPERACIONAL PROCESO ADMINISTRATIVO
DOCUMENTOS					
Listado maestro de documentos					
FORMATOS					
Listado maestro de registros					
DOCUMENTOS EXTERNOS					
Listado maestro de documentos de origen externos					
ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
Riesgos por proceso (PI-FR-006)					
VERIFICACIÓN (Método de seguimiento)					
1. 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 admisión). 4. Verificar la facturación vs la atención del usuario. 5. Verificar el almacenamiento del contrato de servicios 6. Consolidar el % de satisfacción del usuario en el servicio.					
ACTUAR					
Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Tomar acciones de los resultados de riesgos residual.					
RECURSOS	AUTORIDAD	RESPONSABILIDAD			
Recursos económico Equipo tecnológico Infraestructura Recurso Humano	Subgerente administrativo AUTORIDAD SOBRE Auxiliar de mantenimiento y logística Servicios generales	Coordinación de talento 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					
% Eficacia en agendamiento de tratamientos					