	ADMISIONES		Código	
			PO-DC-002	
	Fecha de Vigencia	12/01/2022	Versión 2	Página 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 precepción de satisfacción en el servicio.

## ALCANCE

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

## RESPONSABILIDADES

Auxiliar de recepción

## ADMISIÓN DE USUARIO

El auxiliar de recepción saluda al usuario según la jornada Buen día señor(ra), Buena tarde señor(ra) y Buena noche señor(ra), “Bienvenido a Fertility Care” **solicita el documento de identificación**, verifica en el sistema de información la cita programada y pasa a solicitar según al servicio al que asiste.

- **CONSULTA POR PRIMERA VEZ.** Se realizar la verificación de la agenda y se complementa la información del usuario.
- **CONSULTA DE CONTROL.** Se realizar la verificación de la agenda y se validan los datos personales del usuario.
- **ECOGRAFIA.** Se verifica que se cumplan con todas las indicaciones correspondientes al estudio y se validan los datos personales.

## REALIZA ADMISIÓN


El auxiliar de recepción realiza el proceso de atención dejando registro en el sistema de información ILITIA, 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 ILITIA y apoyado en caso de alguna duda en el instructivo de admisión.

## PLANIFICACIÓN DE ATENCIÓN

El auxiliar de recepción 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.

	<b>ADMISIONES</b>		<b>Código</b>	
			PO-DC-002	
	<b>Fecha de Vigencia</b>	<b>12/01/2022</b>	<b>Versión</b> 2	<b>Página</b> 2 de 2

### MONITOREO DE LA ATENCIÓN

Coordinadora administrativa 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 auxiliar de recepción quien realiza el saludo “BIENVENIDO FERTILTY CARE”, asegura el protocolo de bioseguridad; desinfección de manos y uso de tapabocas, se orienta al usuario según el servicio que requiera.

Verifica que el usuario sea atendido, realiza la distribución de sala y periódicamente aplica las encuestas de satisfacción.

El usuario espera el llamado según el horario asignado, es comunicado por medio del personal asistencial- auxiliares en enfermería.

### CONTROLES EN LA GESTIÓN ADMISIÓN

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

El auxiliar de Recepción en el caso de que se reciban pagos para iniciar tratamientos de fertilidad de baja, mediana y alta complejidad, se debe diligenciar y firmar por parte del paciente el contrato de servicios médicos, posterior a ello debe ser entregada al área de Gestión del usuario a servicio al cliente para ser almacenado y controlado