

# CARACTERIZACION DE PROCESO Código PO-DC-001 Fecha de vigencia: 12/01/2022 Versión 1 Pagina 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.

PROCESO	ENTRADAS
GESTION	1. Usuario.
COMERCIAL	Base datos de usuarios.
GESTION DIRECCIÓN	<ol><li>Proceso de ingreso.</li></ol>
GESTION DE	Costo de servicios
SERVICIOS	5-Contrato de servicios
PARTES	6. Encuesta de satisfacción.
INTERESADAS	



#### PLANIFICAR

- 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.

# HACER

- 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.

#### DOCUMENTOS

Listado maestro de documentos

## FORMATOS Listado maestro de registros

### **DOCUMENTOS EXTERNOS**

Listado maestro de documentos de origen externos

#### ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

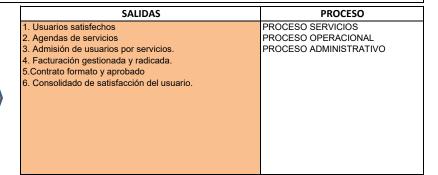
Riesgos por proceso (PI-FR-006)

#### 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. 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.



RECURSOS	AUTORIDAD	RESPONSABILIDAD
Recursos económico Equipo tecnológico Infraestructura	Subgerente administrativo	Coordinación de talento humano
Recurso Humano	AUTORIDAD SOBRE Auxiliar de mantenimiento y logistica Servicios generales	

#### **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