



| | | | |
|---|--|--|---|
|  | PROCEDIMIENTO REMISIONES AMBULATORIAS E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA | CÓDIGO: PR-SEGÚN PROCESO |  |
| | | VERSIÓN: 03 | |
| | | FECHA ACTUALIZACIÓN: Julio de 2015 | |

Objeto: Medir el grado de satisfacción de los usuarios por medio de la realización de las encuestas en todos los servicios, con el fin de medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios, con respecto a la información a y al servicio e implementar los planes de mejoramiento de acuerdo a los resultados.

| ACTIVIDADES | RESPONSABLE | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PARA ACTIVIDADES CRITICAS | PUNTO DE CONTROL |
|--|----------------|---|--|
| Recibir la remisión ambulatoria, para especialistas y laboratorios de mayor nivel de complejidad (Anexo técnico 3). | Líder del SIAU | Perdida de la remisión Traspapelar y/o confundir órdenes. | Manejar un archivo físico Atender solo un usuario a la vez |
| Verificar la entidad por la cual fue atendido el usuario: SAVIA SALUD EPS-S: Se recibe copia del anexo técnico 3, se pone sello con la fecha de recibido y el usuario queda con el original y la historia clínica de la atención, con esta el usuario debe reclamar la autorización en el tiempo establecido dicha EPS. VINCULADO (ficha del Sisben, población pobre no cubierta): Se recibe copia del anexo técnico 3, se pone sello con la fecha de recibido y el usuario queda con el original y la historia clínica de la atención, cuando se recibe la respuesta de la SSSA, se | Líder del SIAU | Confundir el trámite a realizar de una entidad con otra. Desconocimiento del procedimiento de otras EPS, para orientar a los usuarios. | Capacitación periódica de acuerdo a lo contratado entre la institución y las diferentes EPS. |



PROCEDIMIENTO REMISIONES AMBULATORIAS

E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL
GIRARDOTA

CÓDIGO: PR-SEGÚN
PROCESO

VERSIÓN: 03

FECHA ACTUALIZACIÓN:
Julio de 2015



| ACTIVIDADES | RESPONSABLE | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PARA ACTIVIDADES CRÍTICAS | PUNTO DE CONTROL |
|---|----------------|--|--|
| <p>procede a llamar al usuario para informar el estado de la remisión.</p> <p>Otras entidades: Orientar al usuario al punto de autorización correspondiente a su EPS.</p> | | | |
| <p>Realizar relación de las remisiones de Savia Salud EPS, en el formato establecido (relación de remisiones ambulatorias).</p> | Líder del SIAU | <p>Al diligenciar los datos en el formato, queden mal escritos.</p> | <p>Funcionario capacitado para esta labor.</p> <p>Destinar tiempo para la realización exclusiva de esta actividad.</p> |
| <p>Realizar envío de soportes en físico, a la oficina de Savia de Salud (punto dispuesto en el municipio de atención al público).</p> | Líder del SIAU | <p>Perdida de la información en el envío.</p> <p>No contar con personal (mensajero), para enviar la información.</p> | |
| <p>Recibir soporte (copia) firmada por las funcionarias de la oficina de SAVIA S. del municipio.</p> | Líder del SIAU | <p>Perdida de la información del mensajero o en la oficina de atención al usuario.</p> | |



PROCEDIMIENTO REMISIONES AMBULATORIAS

E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL
GIRARDOTA

CÓDIGO: PR-SEGÚN
PROCESO

VERSIÓN: 03

FECHA ACTUALIZACIÓN:
Julio de 2015



| ACTIVIDADES | RESPONSABLE | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PARA ACTIVIDADES CRITICAS | PUNTO DE CONTROL |
|---|----------------|---|---|
| Realizar envío de la remisión a la SSSA y sus anexos de acuerdo a su estado en el DNP: -Ficha del Sisben. -Carta que certifique que está encuestado en el municipio. -Registro civil para los menores de edad. | Líder del SIAU | Que no se envíe completa la papelería requerida para la realización del trámite. Que el usuario no cuente con la papelería completa y/o requerida para hacer el trámite. | Funcionario capacitado, para tener claro el trámite a seguir. |
| Los usuarios que consultan por una entidad y en el momento de verificar las bases de datos, aparecen en otra. | Líder del SIAU | | |
| Los usuarios constantemente realizan cambios de residencia o de números de contacto, los cuales no los actualizan en la información personal del sistema de la institución. | Líder del SIAU | | |
| La falta de capacitación, para la realización óptima de las funciones las cuales incluyen la orientación con los trámites, requisitos y horarios para la realización del correcto proceso de remisiones. | Líder del SIAU | | |



PROCEDIMIENTO REMISIONES AMBULATORIAS

E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL
GIRARDOTA

CÓDIGO: PR-SEGÚN
PROCESO

VERSIÓN: 03

FECHA ACTUALIZACIÓN:
Julio de 2015



| ACTIVIDADES | RESPONSABLE | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PARA ACTIVIDADES CRITICAS | PUNTO DE CONTROL |
|--|----------------|---|------------------|
| Las entidades reguladoras y responsables de recibir las remisiones por la falta coordinar un personal asignado para la recepción de las autorizaciones con el hospital y la constante comunicación para resolver las inquietudes y casos de los usuarios, se ve perjudicada la imagen de la institución ya que los usuarios hacen responsable al hospital de dicho trámite. | Líder del SIAU | | |
| Dentro de los requisitos requeridos para el trámite y envío de las remisiones, se deben verificar las bases de datos a nivel nacional como son: Fosyga, DNP, Comfama (Alianza). En caso de presentarse alguna inconsistencia, el usuario debe realizar otro trámite antes de recibirle la papelería, de acuerdo a cada caso, con el fin de que cuente con toda la documentación requerida. | Líder del SIAU | | |
| Todas las remisiones de los pacientes identificados como población pobre no cubierta (vinculados por el municipio). Deben ser tramitadas y enviadas por correo electrónico a la DSSA, de dichas remisiones no recibimos respuesta y en | Líder del SIAU | | |



PROCEDIMIENTO REMISIONES AMBULATORIAS

E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL
GIRARDOTA

CÓDIGO: PR-SEGÚN
PROCESO

VERSIÓN: 03

FECHA ACTUALIZACIÓN:
Julio de 2015



| ACTIVIDADES | RESPONSABLE | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PARA ACTIVIDADES CRÍTICAS | PUNTO DE CONTROL |
|---|----------------|---|------------------|
| otras ocasiones son directamente los usuarios quienes vuelven al hospital. | | | |
| El trámite a la DSSA, se hace para la población pobre no cubierta con un plazo de respuesta de 30 días hábiles, de acuerdo con las directrices planteadas para el proceso de remisión, pasados estos días el usuario y la institución quedan en espera de una respuesta o de la autorización, dicha respuesta no se presenta y a la fecha solo se recibe un correo con una relación de algunas ordenes tramitadas y del resto no se recibe ninguna información. | Líder del SIAU | | |
| Tener un contacto directo de las diferentes EPS, para la retroalimentación de las negaciones o autorizaciones en el proceso administrativo y de autorización de las solicitudes. | Líder del SIAU | | |
| Establecer fechas para recibir el consolidado o la relación de las remisiones rechazadas o autorizadas. Mejorar la oportunidad en la asignación de las citas que ya previamente fueron autorizadas. Es necesario realizar seguimiento al | Líder del SIAU | | |



PROCEDIMIENTO REMISIONES AMBULATORIAS

E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL
GIRARDOTA

CÓDIGO: PR-SEGÚN
PROCESO

VERSIÓN: 03

FECHA ACTUALIZACIÓN:
Julio de 2015



| ACTIVIDADES | RESPONSABLE | IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PARA ACTIVIDADES CRÍTICAS | PUNTO DE CONTROL |
|---|----------------|---|------------------|
| trámite de las remisiones y dar una respuesta oportuna a los usuarios que consultan por el estado de su remisión, la cual no es posible debido a la inoportunidad en el reporte de las remisiones enviadas. | | | |
| El usuario deja la solicitud de autorización de servicios (Anexo3), en la oficina de atención al usuario, quien es la responsable realizar el envío a la EPS o a la entidad encargada de su autorización, pasado el tiempo sugerido (Entre 20 y 30 días calendario). El usuario se debe acercar a dicha entidad y reclamar la autorización y esta incluye el hospital asignado para que el usuario solicite telefónicamente la cita y este no realiza dicha solicitud. (lo cual genera pérdida del todo el tiempo y el trámite administrativo). | Líder del SIAU | | |
| El ministerio de salud establece un tiempo de espera entre 20 y 30 días calendario entre la autorización y la asignación de las citas con especialistas. | Líder del SIAU | | |