EVALUACIÓN DE LA CALIDAD I.P.S.
UNIDAD MEDICA LA MERCED

LESBIA BARRANCO HERAS
MONICA ARIZA ARIZA
JOSE LACERA CAMPO

CORPORACIÓN EDUCATIVA MAYOR DEL DESARROLLO
SIMÓN BOLÍVAR
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORIA EN SALUD.
BARRANQUILLA
2002

0008

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. HIPOTESIS.	7
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	8
3. JUSTIFICACIÓN.	9
4. PROPÓSITO.	10
5. OBJETIVOS.	11
5.1 OBJETIVO GENERAL	11
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
6. MARCO REFERENCIAL.	12
6.1 MARCO CONCEPTUAL	12
6.2 MARCO HISTORICO	15
6.3 MARCO INSTITUCIONAL	16
6.4 MARCO TEORICO	17
7. ANÁLISIS DE PLANTILLA.	22
7.1 CONTEXTO	22
7.2 DEMANDA	23
7.3 OFERTA	23
7.3.1 Estructura orgánica	24
7.3.2 Estructura funcional	25
7.3.3 Recurso humano	25

7.3.4 Recurso físico 25

7.3.5 Sistema de información 26

8. PROCESO 26

9. RESULTADO 26

10. IMPACTO 27

11. EVALUACION GLOBAL DE LA CALIDAD 27

12. MATRIZ DOFA DE LA I.P.S. UNIDAD MEDICA LA MERCED 28

12.1 DEBILIDADES 28

12.2 FORTALEZAS 28

12.3 OPORTUNIDADES 29

12.4 AMENAZAS 29

13. CONCLUSIONES 30

14. RECOMENDACIONES 32

15. ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO 34

16. PLAN DE ACCIÓN. 35

16.1 ACTIVIDADES A CORTO PLAZO 35

16.2 ACTIVIDADES A MEDIANO Y LARGO PLAZO 36

ANEXOS

BIBLIOGRAFIA

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Evaluación del Contexto	38
Tabla 2. Demanda	39
Tabla 3. Evaluación de la Oferta Estructura Orgánica	40
Tabla 4. Evaluación de la Oferta Estructura Funcional	41
Tabla 5. Evaluación de la Oferta Recurso Humano	42
Tabla 6. Evaluación de la Oferta Recurso Físico	43
Tabla 7. Evaluación de la Oferta Sistema de Información	44
Tabla 8. Evaluación de la Oferta Componentes de la Oferta	45
Tabla 9. Evaluación de Procesos	46
Tabla 10. Evaluación de Resultados	47
Tabla 11. Evaluación de Impacto	48
Tabla 12. Evaluación Global	49

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A.	51
Anexo B. Proceso y Flujograma de Consulta Externa, Medica General	62
Anexo C. Indicadores e Implementación del Sistema de Garantía de Calidad	65
Anexo D. Manual de Procesos de la Unidad Medica La Merced	129
Anexo E. Manual de Funciones de la Unidad Medica La Merced	153

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Contexto	188
Gráfica 2. Demanda	189
Gráfica 3. Recursos Físicos	190
Gráfica 4. Sistema de Información	191
Gráfica 5. Evaluación Global Oferta	192
Gráfica 6. Procesos	193
Gráfica 7. Evaluación Global	194
Gráfica 8. Oferta Estructura Orgánica	195
Gráfica 9. Oferta Estructura Funcional	196
Gráfica 10. Oferta Recurso Humano	197
Gráfica 11. Resultados	198
Gráfica 12. Impacto	199

1. HIPÓTESIS

¿Es que hay calidad en el servicio de consulta externa de la IPS La Merced?

2. FORMULACION DEL PROBLEMA

La evaluación de la calidad de la atención ha sido motivo de múltiples enfoques sin lograr unificar conceptos para ser estandarizado; un instrumento de evaluación sencillo, práctico y flexible es el modelo C-DOPRI que nos ayuda a cuantificar el problema a investigar, en este caso la calidad de la atención en el servicio de consulta externa médica general de la IPS la Merced, siendo la consulta externa una de las actividades finales de una institución convirtiéndose en la mayoría de los casos el servicio más utilizado por los usuarios, lo que nos obliga a evaluarlo; éste se ha convertido en un problema real, percibido por la comunidad y que ejerce impacto en la población traducido en reingresos, hospitalizaciones prevenibles y hasta la mortalidad.

El problema descrito anteriormente es solucionable que beneficiará no solo a los usuarios de la IPS si no a la población del municipio de San Etanislao en in momento dado.

La calidad de la atención en salud en la consulta externa de medicina general se ve influenciado básicamente por la normatividad legal vigente en el aspecto que concierne a la implementación, y esto se debe al dinamismo que presenta a través del tiempo.

3. JUSTIFICACIÓN

En los últimos años la calidad de la atención en salud, se ha convertido en un requisito indispensable de los prestadores de servicios de salud. Con los últimos cambios que ha presentado la legislación que regula la prestación de dichos servicios ninguna institución prestadora de servicios de salud del tamaño que sea, puede asegurar su permanencia y crecimiento en el mercado, si no ofrece servicios de calidad a sus clientes a través de programas de garantía de calidad y evaluación periódica, condionando a las instituciones a un sistema obligatorio de competencia. Por eso en el presente trabajo evaluamos la calidad de la atención en el servicio de consulta externa médica general de la IPS la Merced, utilizando un instrumento que arroja una variedad de información que permite hacer no sólo un diagnóstico situacional sólido, si no tomar decisiones que conlleven al cambio y por ende llevar la calidad a un nivel óptimo.

4. PROPOSITO

La normatividad colombiana es muy extensa y dinámica, cubre todos los aspectos concernientes al aseguramiento, la prestación y la evaluación de los servicios de salud, que así escrita garantiza un buen servicio, pero llevado a la práctica presente grandes debilidades las cuales pueden corregirse con una buena interpretación y capacitación continua ocasionando mejoramiento en la calidad de los servicios de salud.

El conocer la situación actual en la que se encuentra una institución de primer nivel, nos permite hacer una visión global del estado del sistema, pues el primer nivel de atención la puerta de entrada y abarca el 80% de la población, permitiendo la captación a niveles superiores.

Las anomalías encontradas en la institución al hacer la evaluación nos guían hacia donde encaminar las acciones correctivas, mejorando día a día el servicio hasta obtener buena satisfacción del usuario y creando una cultura de calidad.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la calidad del servicio de consulta externa en la institución prestadora de servicios de salud la Merced.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el contexto de la institución.
- Valorar la demanda efectiva que tiene la IPS la Merced.
- Estimar la oferta de la institución.
- Examinar los procesos que están instaurados en la institución.
- Cuantificar los resultados de la prestación del servicio.
- Medir el impacto que ejerce la institución sobre la comunidad.
- Diagnosticar la situación actual de la IPS la Merced.
- Analizar las necesidades presentes.
- Sugerir planes de mejoramiento.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO CONCEPTUAL

Las primeras manifestaciones de calidad se ubican muy atrás en el tiempo, por lo que podemos señalar que es tan antigua como la propia historia de la humanidad. El hombre de las cavernas, época llamada así, debido a que los antiguos hombres habitan en cuevas; su principal actividad era abastecerse de comida, y vivían prácticamente de la recolección de los productos que encontraban en la naturaleza. La calidad se basaba en inspeccionar y seleccionar lo mejor.

El siguiente paso para el hombre, fue la usufactura, que consistía en elaborar un producto para usarlo uno mismo, creando las herramientas necesarias para cazar, pescar, etc. Con el paso del tiempo, el hombre se dio cuenta de que podía mejorar la calidad de sus alimentos, así que decidió mejorar desde sus armas, sus métodos de agricultura y así fue como desarrolló su propia tecnología, pasando de la era de las cavernas, a la era de los metales. Para el primer hombre inventor, la calidad dejó de ser solo un juicio, para convertirse en la satisfacción de sus necesidades. Así es como surge la administración de la calidad, con el propósito de cambiar su posición competitiva ante la vida y desarrollar los conocimientos y actividades para lograrlo.

Hablar de calidad es mencionar ciertos personajes que hicieron grandes aportes al tema entre ellos Kaoru Ishikawa que se pronunció sobre los círculos de calidad; un valioso aporte es el diagrama causa – efecto utilizado como una herramienta que sirve para encontrar, seleccionar y documentar sobre las causas de variación de la calidad en la producción. Siguiendo con los personajes encontramos a W. Edwards Deming, reconocido por las conferencias que dio en 1.950 a los japoneses y con los que Japón logró un éxito económico; promovió el cambio planeado y sistemático a través del círculo de Sherwart o de Deming.

Joseph M. Juran su primer libro el manual de control de calidad, algunos de sus principios es la triología de la calidad que se compone de: Control de calidad, mejora del nivel y planeación de la calidad. Los primeros informes de calidad en medicina se originaron a finales del siglo XIX. Durante muchos años casi todos los esfuerzos estaban dirigidos a desarrollar metodologías para la evaluación de la calidad; sin embargo, los hallazgos obtenidos durante las evaluaciones no eran complementados con mecanismo que realmente pudieran mejorar los servicios proporcionados. En 1.948 se publicó en el Reino Unido el primer informe sobre muerte relacionada con anestesia; posteriormente ocurrieron casos parecidos, los cuales contribuyeron a la evolución de la calidad en la especialidad, generando mejoras de equipo, de entrenamientos médico y de conciencia de riesgo anestésico.

En 1.954 se creó en Estados Unidos la Comisión conjunta para la acreditación de los hospitales, quien estableció los niveles mínimos aceptables de instalaciones,

equipos, organización administrativa y profesional, lo que corresponde a los estándares. Donabedian (1.966) decía: "La calidad de atención Médica es una idea extraordinariamente difícil de definir". Lo anterior es muy cierto y se puede deducir al leer el libro. "La calidad de la atención Médica. Definición y métodos de la evaluación", del Dr. Avedís Donabedian; donde se hace una amplia exposición sobre la definición de calidad, en lo referente a la salud y a la atención médica.

En Ginebra, Suiza, funciona la Organización Internacional para la Estandarización, ISO, que es un consorcio que agrupa a todas las naciones industrializadas. Su misión es desarrollar estándares internacionales que faciliten el comercio internacional.

Hablar de calidad es un tema muy amplio, que abarca factores que la pueden afectar directa o indirectamente. La calidad en servicios de salud está dada siempre que se cuente con oportunidad, continuidad, justificación, racionalidad, efectividad, eficiencia, optimización, aceptabilidad, legitimidad y equidad; todo esto para alcanzar el objetivo en salud la satisfacción del usuario. Calidad es hacer correctamente lo que se tiene que hacer, si esto lo trasladamos a los servicios de salud, tenemos como resultado la satisfacción del cliente; para lo cual hay que acoplar varios aspectos, entonces éste término no es una rueda suelta, es una gran engranaje donde es prioritario la participación del recurso humano, infraestructura física, aspecto técnico científicos que forman parte del proceso.

Este término es muy amplio, el cual se inicia desde el diagnóstico situacional, evaluación de procesos y sus indicadores de medición.

Los servicios de salud en Colombia, más específicamente en la costa atlántica observamos que estamos lejos de alcanzar una cultura de calidad, todavía no captamos que los esfuerzos no pueden ser individuales, por el contrario debe haber un verdadero liderazgo con objetivos y políticas claras.

6.2 MARCO HISTORICO

Al no encontrar archivos históricos de la institución, fue necesario interrogar a los fundadores de la institución para tener una noción de cómo ha sido la evolución de la institución a través de los años.

Aproximadamente hacia el año 1.994 se inició como un laboratorio clínico, en el año 1.995 se anexaron los servicios de consulta externa de medicina general, odontología y farmacia; posteriormente se desintegra, funcionando sólo el laboratorio clínico.

sic?

Hacia el año 1.999 se traslada a una educación adecuada para tal fin, donde actualmente presta sus servicios, anexándose nuevamente los servicios de consulta externa de medicina general odontología, farmacia; en éstos momentos contaba con un médico, una bacterióloga en horario de 24 horas y un odontólogo de 4 horas.

A partir de éste año comienzan las contrataciones con las EPS Clínica Vargas y Clínica Blas de Lezo. La planta de personal fue creciendo y es así como en el año 2.000 se incluye el servicio de consulta externa de ginecología y de ecografía.

En la actualidad el gerente es el Dr. Jairo Pimienta., es una IPS de primer nivel que cuenta con los servicios de urgencia, laboratorio clínico y farmacia las 24 horas; servicio de consulta externa médica, odontológica, ginecológica y ecografías, esto desde el punto de vista operativo, pero a nivel administrativo cuenta con una gerente, una recepcionista, auxiliar de caja, auxiliar de laboratorio y oficios varios.

6.3 MARCO INSTITUCIONAL

Al hacer el diagnóstico situacional de la IPS la Merced, encontramos múltiples falencias que nos llevaron a establecer la problemática de la institución, como es la falta de una estructura funcional que determine que la institución no cuente con manuales de procesos ni de funciones lo que conlleva a un mal desempeño de las funciones del recurso humano contratado. No existe planes y políticas que orienten a la institución.

Basándonos en la normativa no se establecen comité que regulen las acciones y funcionamiento de los diferentes servicios como son el comité técnico científico, el de ética, el de historia clínica y no hay control interno en la IPS.

Se pudo observar un desconocimiento por parte del personal sobre temas muy importantes para la institución y una clara falta de capacitación en lo referente a normatividad vigente y su aplicación. Encontramos que hay una buena satisfacción del usuario, a pesar de que no hay SIAU.

A pesar de la normatividad actual y de los avances de la tecnología, el manejo de los residuos sólidos se hace por incineración en un lugar cercano a la institución, mostrándonos un inadecuado manejo de éste área.

Finalmente la institución no ha entrado en la era de la informática, demostrando un estancamiento en cuanto a avances tecnológicos.

6.4 MARCO TEORICO

Los procesos de cambio en el sector salud de Colombia comienza en la década de los 90 cuando se reglamenta la ley 10 de 1.990 que organiza el sistema nacional de salud resaltando en ella aspectos importantes como la descentralización de los servicios de salud.

Hacia el año 1.991 con la creación de la nueva constitución colombiana se le garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud organizándola ya en forma descentralizada, con niveles de atención delimitado, participación comunitaria y se dice que la atención básica será gratuita y obligatoria.

La constitución dice además que la seguridad social es un derecho irrenunciable de todos los habitantes y un servicio público obligatorio que se prestara bajo la dirección, coordinación y control del estado.

En 1.993 se reglamenta la ley 60 que establece con claridad las competencias y los recursos para el desarrollo de los sectores sociales. Busca diferenciar claramente las responsabilidades de la nación, los departamentos y los municipios, se puede destacar de ésta ley aspectos importantes como son:

- Obligaciones del municipio en materia de salud, saneamiento ambiental y agua potable.
- Criterios y montos porcentuales para la asignación de recurso a través de los ingresos corriente de la nación para poder suplir las obligaciones ya descritas.
- Normas para distribución del situado fiscal.
- Crea el fondo para el pasivo prestacional del sector salud.

En el mismo año, y cumpliendo la ordenanza de la constitución política de 1.991 el Congreso de la República expide la ley 100 de seguridad social, con la cual fundamentalmente se reforma el sistema nacional de salud, pretendiendo una cobertura integral que asegure a la población en salud mediante el sistema de seguridad social en salud, y en el ámbito económico por los sistemas de pensiones, riesgos profesionales y servicios complementarios.

En la ley 100 se organiza el sistema general de seguridad social el cual queda integrado por organismos de dirección, vigilancia y control que son: Los ministerios de salud y trabajo, el consejo nacional de seguridad social, la superintendencia nacional de salud, los organismos de administración y financiación que son entidades promotoras de salud, las direcciones secciónales, distritales y locales, el fondo de solidaridad y garantía, y las instituciones prestadoras de servicios de salud pública, privadas o mixtas, también forman parte del sistema las entidades que al crearse estén adscritas a los ministerios de salud y trabajo, los empleadores, los trabajadores, todos los beneficiarios del sistema y se le da participación a la comunidad.

Posterior a la creación de la ley 100 se han reglamentado un sin número de decretos, resoluciones, cartas circulares, en fin abundante normativa con el fin de perfeccionar el sistema nacional de seguridad social buscando brindar un servicio de calidad a los usuarios del mismo, es así como en 1.994 se dicta la resolución 5261 del 94 donde se establece la calidad en los servicios de salud. Lo que nos lleva a deducir que la calidad en la atención es un requisito fundamental para la prestación de los servicios de salud haciéndose imperiosa la necesidad de implantar un sistema de garantía de calidad en todas las IPS, haciendo mejoras continuas que lleven a alcanzar la calidad. En el Decreto 2174 de 1.996 se organiza el sistema obligatorio de garantía de calidad, estableciéndose características, objetivo y responsabilidades de los participantes del sistema. En éste decreto se implementa términos como el manual de calidad, manual de procedimientos, planes de mejoramiento, informes de calidad.

Debe ser claro el concepto de la aplicación de la norma contemplada en el 2174, por sola no genera calidad, ya que ésta solo podrá ser generada con una visión global de la normativa pues no podemos hablar de implementar garantía de calidad si no se cumple los diferentes decretos, resoluciones, circulares, es así como la resolución 4252 de 1.997 contiene los requisitos esenciales para la prestación de servicios fijándose las condiciones mínimas de personal, infraestructura física, dotación, procedimientos técnico administrativos, sistema de información, transporte, comunicaciones y auditoría de servicios de salud.

El decreto 2753 de 1.997 dicta las normas para el funcionamiento de los prestadores de servicios de salud del sistema general de seguridad social en salud, el decreto 723 de 1.997 dispone como se debe regular algunos aspectos de las relaciones entre las entidades territoriales, las entidades promotoras y los prestadores de servicio de salud, el decreto 2240 de 1.996 implementa las condiciones sanitarias en las IPS y la resolución 4445 de 1.996 nos reglamenta las condiciones sanitarias de los hospitales; el decreto 882 de 1.998 fija los márgenes de solvencia que asegura la liquidez de las entidades promotoras de salud y las administradoras del régimen subsidiado, el decreto 806 de 1.998 reglamenta la seguridad social en salud en todo el territorio nacional, tanto como servicio público esencial como servicio de interés público a cargo de particulares o del propio estado, el tipo de participantes del sistema, la afiliación y los derechos de los afiliados, siendo el acuerdo 77 de 1.997 quien define el procedimiento para identificar los potenciales beneficiarios de los subsidios y el mecanismo de selección de beneficiarios, el procedimiento de afiliación a las administradoras del

régimen subsidiado, la contratación y ejecución de los recursos; el acuerdo 72 y 74 de 1.997 muestra el plan de beneficios del régimen subsidiado, el acuerdo 83 de 1.997 dicta el manual de medicamentos incluidos en el plan obligatorio de salud, el acuerdo 114 de 1.998 da las condiciones de operación del régimen subsidiado, el acuerdo 142 de 1.999 reglamenta la interventoria del régimen subsidiado, el decreto 412 de 1.992 reglamenta el servicio de urgencia. La resolución 412 del 2.000, por el cual se establecen las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan las normas técnicas y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección especifica, detección temprana y enfermedades de interés en salud pública; y su modificación la resolución 3384 del 2.000 que habla de la responsabilidad en el cumplimiento de las normas de atención, aplicación de copagos y cuotas moderadoras, de las metas de cumplimiento del régimen subsidiado y contributivo. La resolución 2569 de 1.999 muestra como calificar los eventos en primera instancia; la resolución 1995 de 1.999 presenta las normas para el manejo de la historia clínica, la resolución 9279 de 1.993 muestra el manual de normatización de traslado en ambulancias, la resolución 3374 del 2.001 dicta el registro individual de prestación de servicios de salud. La circular 91.996 nos fija la atención a los usuarios y el trámite de quejas, siendo la carta circular 39 del 2.000 que habla del trato digno al usuario que es quien podemos ofrecer calidad en el servicio, para lo cual necesitamos un pleno conocimiento y aplicación de la normativa.

7. ANÁLISIS DE PLANTILLA

7.1 CONTEXTO:

En la evaluación del contexto de la IPS la Merced observamos que la institución no tuvo presente las normas que regulan la prestación de los servicios de salud, no había buenas relaciones institucionales ni tampoco participación de la comunidad en la elaboración de planes y políticas para la prestación de servicios de salud.

Llama la atención que la institución se creó al margen de las políticas nacionales, los planes de gobierno, la alteración del orden público, las políticas y planes de desarrollo gubernamentales y locales, tampoco se ha visto influenciado por los cambios de gobierno con sus respectivos ideales políticos. Finalmente no se ha tenido en cuenta las relaciones con la comunidad y los proveedores.

Una vez evaluado ésta plantilla le asignamos una calificación de 1, que nos indica un resultado inadecuado.

7.2 DEMANDA

La población del municipio de San Etanislao, Bolívar, es de 18.000 habitantes según el último censo del año 1.986 siendo ésta la demanda efectiva.

El resultado de la evaluación de ésta plantilla es de 1, o sea un resultado inadecuado, debido a que la institución no tuvo en cuenta para su funcionamiento la realización de un análisis previo de las características sociodemograficas de los demandantes, el estudio de la morbimortalidad de la población ni se realizó registro de la demanda efectiva.

La institución no estudió las poblaciones aledañas demandantes y cuyos habitantes solicitan y reciben los servicios de la institución.

7.3 OFERTA

Las condiciones generales de la IPS la Merced son inadecuadas, pues su infraestructura física no cumple con los requisitos esenciales de la resolución 4252 del año 1.997 y su modificación la resolución 238 del año 1.999, el recurso humano no es idóneo, ya que una parte del personal que trabaja en la institución no está certificada para realizar la labor que viene desempeñando.

La dotación es adecuada de acuerdo al nivel de atención de la institución (nivel 1).

En cuanto a los procedimientos técnico - administrativos, no hay normas especificas generales para el funcionamiento del servicio como es la estructura organizacional del servicio y el manual de funciones.

Sólo encontramos registro de pacientes para la asignación de citas para la consulta externa e historia clínica a todos los usuarios atendidos.

En cuanto a los registros para el sistema de información encontramos que se lleva una aceptable gestión administrativa, porque se encuentra al día con el registro de asignación de citas registro y reporte de enfermedades de notificación obligatoria, registro diario de consulta por paciente atendido, historia clínica única, pero no se cuenta con un sistema de archivo centralizado.

En lo que respecta a la atención al usuario, observamos que presenta identificación de los servicios que presta así como fijación de horarios de atención.

En lo que respecta a transporte y comunicaciones intrainstitucional, la institución no amerita tales medios para la comunicación dentro de la institución, debido al tamaño de la misma. La IPS no cuente con auditoría del servicio de consulta externa de medicina general.

7.3.1 **Estructura orgánica.** El resultado de la evaluación de la plantilla de estructura orgánica es de 1, ya que la institución no cuenta con un organigrama.

La misión, visión sólo forma parte de un portafolio de servicios el cual se encuentra guardado en un escritorio y el personal que labora no lo conoce ni tampoco se encuentra plasmado en un lugar que permita su visualización. Tampoco se han establecido procesos administrativos, científicos financieros y del sistema de información.

7.3.2 **Estructura funcional.** Lo evaluamos por medio de plantillas que aparecen en los anexos y por observación, arrojando un resultado de 1, y que la institución no cuenta con manuales de funciones, manual de procedimientos, el personal conoce sus funciones, pero no están consignadas en un documento, no hay inducción al personal así como evaluación del cumplimiento de dichas funciones.

7.3.3 **Recurso humano.** Recurso humano es suficiente, pero con falencias. En la parte administrativa cuenta con una gerente, un encargado de caja y no hay control interno. En el ámbito asistencial cuenta con un médico, un odontólogo, una bacterióloga y dos auxiliares de laboratorio y una aseadora; el recurso humano es suficiente para atender la demanda de la institución, pero no hay capacitación al personal.

7.3.4 **Recurso físico.** Evaluamos Los indicadores de infraestructura física, accesibilidad a la institución, accesibilidad de los pacientes a la consulta externa de medicina general, la dotación y el número de consultorios de acuerdo a la demanda atendida obteniendo un resultado de 2.6, el cual es un resultado adecuado.

7.3.5 **Sistema de información.** La plantilla la evaluamos con tres indicadores que fueron: Sistema de información para operaciones, sistema de información para toma de decisiones y sistema de información para control de gestión, obteniendo un resultado de 1, que es inadecuado, ya que la institución no ha entrado en el mundo de la informática, todo se realiza en forma manual.

8. PROCESO

En el resultado de la evaluación de ésta plantilla se obtuvo un resultado de 1.45 resultado inadecuado, debido a que la IPS la Merced no cuenta con procesos ni flujogramas de consulta externa de medicina general, el sistema de referencia y contrarefencia y tampoco existen guías de manejo.

Encontramos que hay un mal diligenciamiento de la historia clínica, ya que en algunas de las historias clínicas escogidas en forma aleatoria, observamos que sus componentes estaban incompletos.

9. RESULTADO

En la evaluación de la plantilla de resultado, encontramos una buena calificación en el indicador de oportunidad pues el tiempo de espera en la asignación de citas es menor de veinticuatro horas; la concentración y utilización fue inadecuada.

10. IMPACTO

En el impacto evaluamos la satisfacción del usuario y de los proveedores internos. En cuanto a la satisfacción del usuario el resultado fue adecuado, esto fue evaluado con plantillas de encuesta de satisfacción del usuario. El resultado de la satisfacción de los proveedores también fue adecuado, se obtuvo a través de encuesta de satisfacción de proveedores.

11. E VALUACIÓN GLOBLAL DE LA CALIDAD

Con base en el análisis de los resultados de las anteriores plantillas, podemos concretar que la calidad del servicio de consulta externa médica general de la IPS la Merced es deficiente, siendo los componentes más afectados el contexto, la demanda, los procesos y resultados obteniendo puntajes mínimos de calificación. No obstante, el impacto fue el mejor calificado demostrado por las encuestas de satisfacción al usuario y proveedores internos, indicadores utilizados.

12. MATRIZ DOFA DE LA IPS INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SER VICIOS DE SALUD LA MER CED

12.1 DEBILIDADES

- Falta de manuales de procesos.
- Falta de manuales defunciones.
- Desconocimiento por parte del personal sobre procesos y funciones.
- Falta de optimización del personal y de la parte física.
- No se realizan actividades de promoción y prevención.
- Falta del servicio de información y atención al usuario.
- Desconocimiento de la normativa y su aplicación.
- Ausencia de protocolos y guías de manejo.
- Falta de cumplimiento de los requisitos esenciales.
- Relación deficiente con la comunidad.
- El portafolio de servicios no está actualizado.
- La institución no está sistematizada.

12.2 FORTALEZAS

- Buenas relaciones con el ente territorial municipal.
- Buena contratación con EPS.

- Dotación adecuada según el nivel de atención.
- Buen sentido de pertenencia de los proveedores internos.

12.3 OPORTUNIDADES

- Aprovechamiento de las buenas relaciones con el ente territorial para la adjudicación de contratos.
- Demanda progresiva de los servicios ambulatorios.
- Unica IPS privada que labora en el municipio las 24 horas.
- Ubicación geográfica estratégica.
- Posibilidad de contratos con diferentes instituciones para prestar el primer nivel de atención.

12.4 AMENAZAS

- Políticas y legislación actual.
- Inestabilidad económica y política del país.
- Alteración del orden público.
- Desconocimiento y falta de aplicación de la normativa.
- Desconocimiento y mala interpretación de los derechos del usuario.
- Falta de planeación estratégica.

13. CONCLUSIONES

- La IPS la Merced está al margen de la normativa vigente y planes de gobierno.
- No hay evaluación del perfil epidemiológico.
- Las mayores deficiencias fueron encontradas a nivel funcional, orgánica y en el sistema de información, ya que no hay manuales de funciones ni de procesos, no hay organigrama y la institución no está sistematizada.
- Desconocimiento por parte de la planta de personal del aspecto funcional, no se realiza inducción ni se tiene definidas las funciones por cargo.
- Carece de fiujograma, guías de manejo; presenta deficiencias en el sistema de referencia y contrarreferencia de pacientes.
- Hay fallas en el diligenciamiento de la historia clínica, pues no se llena en forma completa.
- El volumen de recurso humano es adecuado a nivel asistencial, pero insuficiente y poco idóneo en la parte administrativa, ya que una persona realiza hasta tres funciones y no están certificadas.
- La planta física es inadecuada, no va acorde con la demanda de pacientes ni cumple con los requisitos esenciales.
- Hay una buena satisfacción del usuario y de proveedores internos, demostrada a través de encuestas realizadas, aunque no se encontró el servicio de información y atención al usuario ni buzón de sugerencias.

- Hay estabilidad con los proveedores externos lo que con lleva a satisfacción y buenas relaciones.

14. RECOMENDACIONES

- Capacitar al personal de acuerdo al nivel sobre su cargo, posición de la institución frente al marco legal, planes y políticas de gobierno.
- Realizar estudios epidemiológicos, sociodemograficos para establecer planes y trazarse metas.
- Elaborar manuales de funciones y de procedimientos por área, dar inducción al personal y evaluar su cumplimiento.
- Revisar periódicamente los manuales de procedimientos.
- Realizar un organigrama que contenga las áreas básicas de la entidad de acuerdo al servicio que presta, que tenga un patrón jerárquico y que facilite la coordinación e integración de las actividades; además darlo a conocer y colocarlo en un sitio visible de la institución.
- Hacer inducción al personal asignándole funciones claras al entrar a la institución, hacer educación continuada al personal para que de un buen nivel de rendimiento.
- Optimizar los recursos existentes.
- Dar un buen uso a los recursos físicos.
- Implementar un adecuado sistema de información computarizado para que los servicios sean eficientes y oportunos.
- Realizar flujogramas y procesos para que haya mayor oportunidad y disminución de costos.

- Crear el servicio de información y atención al usuario.
- Crear el sistema de garantía de calidad.
- Crear los diferentes comités.
- Cumplir con las actividades de promoción y prevención.

15. ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO

- Realizar una planeación confines preventivos y correctivos.
- Mejorar las relaciones con proveedores, por medio de la puntualidad de los pagos en los contratos.
- Información a los usuarios sobre los deberes y derechos, buscando una mejor relación con la comunidad.
- Manejar prioridades.
- Elaboración de manuales de funciones y darlo a conocer al personal.
- Elaborar manuales de procesos y darlo a conocer al personal.
- Implantar el sistema de información que permita hacer evaluaciones periódicas, con el fin de tomar decisiones inmediatas.
- Aprovechar el recurso físico y humano con que cuenta la IPS.
- Aprovechar las fortalezas y oportunidades para ganar mercado.
- Establecer los procesos y flujogramas de promoción y prevención.

16. PLAN DE ACCION

Basado en la evaluación de la oferta, se elaboró el plan de acción, para mejorar los servicios de la institución y prestarlos con calidad.

16.1 ACTIVIDADES A CORTO PLAZO

- Estructura orgánica:

- Elaborar organigrama.
- Dar a conocer el organigrama e implementarlo.

- Estructura Funcional:

- Elaborar manual de funciones.
- Dar a conocer el manual de funciones e implementarlo.
- Elaborar el manual de procesos y flujogramas.
- Medir los procesos por indicadores.

- Recurso Humano:

- Hacer inducción al personal nuevo.
- Capacitar al personal haciendo educación continuada.
- Optimizar el recurso humano.

- Recursos Físicos:

- Cumplir con los requisitos esenciales.

- Hacer uso adecuado de los recursos

- Sistema de información

- Implantar sistema de información computarizado.

- Recolección de información.

- Implantar el sistema de información y atención al usuario.

16.2 ACTIVIDADES A MEDIANO Y LARGO PLAZO

- Elaborar plan de desarrollo institucional.

- Conseguir la acreditación para la institución.

- Pasar del primer nivel de atención a un segundo nivel.

IMPLEMENTACION DEL MODELO C-DOPRI

Tabla 1.

EVALUACION DEL CONTEXTO

	CALIFICACION					
INDICADORES	1	2	3	4	PONDERACION	CALIFICACION PONDERADA
LEGISLACION	1				0.30	0.30
POLITICAS	1				0.30	0.30
PLANES Y PROGRAMAS	1				0.10	0.10
RELACIONES INSTITUCIONALES	1				0.10	0.10
RELACIONES PROVEEDORES	1				0.10	0.10
RELACIONES COMUNIDAD	1				0.10	0.10
TOTAL					1.00	1.00

1	2	3	4

Tabla 2.

DEMANDA

	CALIFICACION					
INDICADORES	1	2	3	4	PONDERACION	CALIFICACION PONDERADA
RELACION ENTRE NIVEL INSTITUCIONAL Y	1				0.10	0.10
CONSULTA EXTERNA MEDICA						
ESTUDIOS SOCIODEMOGRAFICOS	1				0.15	0.15
ESTUDIOS EPIDEMIOLOGICOS	1				0.35	0.35
DEMANDA EFECTIVA ATENDIDA EN	1				0.40	0.40
CONSULTA EXTERNA MEDICA						
TOTAL					1.00	1.00

1	2	3	4

Tabla 3.

EVALUACION DE LA OFERTA ESTRUCTURA ORGÁNICA

	CALIFICACION					
INDICADORES	1	2	3	4	PONDERACION	CALIFICACION PONDERADA
PRINCIPIOS DE ORGANIZACIÓN	1				0.20	0.20
MISION, VISION, ESTRATEGIAS Y OBJETIVOS	1				0.20	0.20
PROCESOS						
CIENTIFICOS	1				0.20	0.20
ADMINISTRATIVOS	1				0.10	0.10
INDICADORES	1				0.20	0.20
INFORMACION	1				0.10	0.10
TOTAL					1.00	1.00

1	2	3	4

Tabla 4.

EVALUACION DE LA OFERTA
ESTRUCTURA FUNCIONAL

	CALIFICACION					
INDICADORES	1	2	3	4	PONDERACION	CALIFICACION PONDERADA
EXISTE MANUAL DE FUNCIONES	1				0.10	0.10
INDUCCION AL PERSONAL	1				0.10	0.10
EVALUACION DE CUMPLIMIENTO	1				0.10	0.10
MANUAL DE PROCEDIMIENTO EN CASA AREA						
ADMINISTRATIVA	1				0.15	0.15
FINANCIERA	1				0.15	0.15
INDUCCION AL PERSONAL EN CADA AREA						
ADMINISTRATIVA	1				0.10	0.10
FINANCIERA						
CIENTIFICA	1				0.10	0.10
EVALUACION DE CUMPLIMIENTO POR AREA						
ADMINISTRATIVA	1				0.05	0.05
FINANCIERA						
CIENTIFICA	1				0.05	0.05
REVISION DE MANUALES	1				0.10	0.10
TOTAL					1.00	1.00

1	2	3	4

Tabla 5.

EVALUACION DE LA OFERTA
RECURSO HUMANO

	CALIFICACION					
INDICADORES	1	2	3	4	PONDERACION	CALIFICACION PONDERADA
ADMINISTRATIVO						
GERENTE				4	0.30	1.20
ENCARGADO DE CAJA				4	0.10	0.40
RECEPCIONISTA				4	0.10	0.40
ASISTENCIAL						
MEDICO				4	0.30	1.20
AUXILIAR ENFERMERIA				4	0.10	0.40
OTRO PERSONAL				4	0.10	0.40
TOTAL					1.00	1.00

1	2	3	4

Tabla 6.

EVALUACION DE LA OFERTA
RECURSO FISICO

	CALIFICACION					
INDICADORES	1	2	3	4	PONDERACION	CALIFICACION PONDERADA
INFRAESTRUCTURA FISICA	1				0.30	0.30
DOTACION			3		0.30	0.90
ACCESIBILIDAD INSTITUCIONAL		2			0.15	0.30
ACCESIBILIDAD AL CONSULTORIO		2			0.10	0.20
NÚMERO DE CONSULTORIO				4	0.15	0.60
TOTAL					1.00	1.00

1	2	3	4

Tabla 7.

EVALUACION DE LA OFERTA
SISTEMA DE INFORMACION

INDICADORES	CALIFICACION 1	2	3	4	PONDERACION	CALIFICACION PONDERADA
EQUIPO CON TECNOLOGIA APROPIADA	1				0.20	0.20
RECOLECCION DE LA INFORMACION	1				0.20	0.20
ANALISIS DE LA INFORMACION	1				0.20	0.20
PUBLICIDAD DE LA INFORMACION	1				0.20	0.20
UTILIZACION DE LA INFORMACION	1				0.20	0.20
TOTAL					1.00	1.00

1	2	3	4

Tabla 8.

EVALUACION DE LA OFERTA
COMPONENTES DE LA OFERTA

	CALIFICACION					
INDICADORES	1	2	3	4	PONDERACION	CALIFICACION PONDERADA
COMPONENTES DE LA OFERTA						
ESTRUCTURA ORGANICA	1				0.05	0.05
ESTRUCTURA FUNCIONAL	1				0.10	0.10
RECURSO HUMANO				4	0.40	1.60
RECURSO FISICO		2			0.35	0.70
SISTEMA DE INFORMACION	1				0.10	0.10
TOTAL						2.55

1	2	3	4

Tabla 9.

EVALUACION DE PROCESOS

	CALIFICACION					
INDICADORES	1	2	3	4	PONDERACION	CALIFICACION PONDERADA
FLUJOGRAMA CONS. ETX. MÉDICA	1				0.25	0.25
TIEMPO DE ESPERA CONS. EXT. MÉDICA			3		0.10	0.30
SISTEMA DE REFERENCIA DE PACIENTES	1				0.15	0.15
DILIGENCIAMIENTO DE HISTORIA CLÍNICA		2			0.25	0.50
EXISTENCIA DE GUIAS DE MANEJO	1				0.25	0.25
TOTAL					1.00	1.45

1	2	3	4

Tabla 10.

EVALUACION DE RESULTADOS

INDICADORES	CALIFICACION 1	2	3	4	PONDERACION	CALIFICACION PONDERADA
CONCENTRACION EN CONSULTA EXTERNA	1				0.25	0.25
UTILIZACION EN CONSULTA EXTERNA	1				0.50	0.50
OPORTUNIDAD				4	0.25	1.00
TOTAL					1.00	1.75

1	2	3	4

Tabla 11.

EVALUACION DE IMPACTO

	CALIFICACION					
INDICADORES	1	2	3	4	PONDERACION	CALIFICACION PONDERADA
SATISFACCION DEL USUARIO			3		0.50	1.50
SATISFACCION DE PROVEEDORES			3		0.50	1.50
TOTAL					1.00	3.00

1	2	3	4

Tabla 12.

EVALUACION GLOBAL

	CALIFICACION					
INDICADORES	1	2	3	4	PONDERACION	CALIFICACION PONDERADA
CONTEXTO	1				0.05	0.05
DEMANDA	1				0.05	0.05
OFERTA		2			0.15	0.30
PROCESOS	1				0.25	0.25
RESULTADOS	1				0.15	0.15
IMPACTO			3		0.35	1.05
TOTAL					1.00	1.8

1	2	3	4

INADECUADO ADECUADO

4 EXCELENTE
3 BUENO
2 DEFICIENTE
1 MALO
0 NO EXISTE

ANEXOS

Anexo A.

EVALUACION DE LA OFERTA
COMPONENTES DE LA OFERTA

INDICADORES	CALIFICACION 1	2	3	4	PONDERACION	CALIFICACION PONDERADA
COMPONENTES DE LA OFERTA					0.05	0.05
ESTRUCTURA ORGANICA	1				0.10	0.10
ESTRUCTURA FUNCIONAL	1				0.40	1.60
ESTRUCTURA FUNCIONAL				4	0.35	0.70
RECURSO HUMANO		2			0.10	0.70
RECURSO FISICO	1					0.10
TOTAL						2.55

1	2	3	4

REGISTRO DE HISTORIAS CLINICAS								
No. p	**Iden**	**M.C.**	**A.P.**	**A.F.**	**E.F.**	**A.D.x.**	**Dx.**	**Tto**
1	40%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	20%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%
3	24%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%
4	25%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%
5	28%	100%	100%	-	100%	-	100%	100%
6	40%	100%	-	-	-	-	100%	100%
Total	70%	100%	83%	66%	83%	16%	100%	100%

EL PROMEDIO TOTAL FUE DEL 72%

POR LO TANTO SE LE ASIGNO UNA

CALIFICACION DE 2

DIEZ ENFERMEDADES MAS COMUNES

1	INFECCION RESPIRATORIA AGUDA
2	ENFERMEDAD DIARREICA AGUDA
3	HIPERTENSION ARTERIAL
4	ENFERMEDADES DE LA PIEL
5	INFECCION DE VIAS URINARIAS
6	DORSOLUMBALGIAS
7	ENFERMEDAD ACIDO PEPTICA
8	POLIPARASITOSIS INTESTINAL
9	VAGINOSIS
10	SINDROME VERTIGINOSO

REQUISITOS ESENCIALES CONSULTA EXT. MEDICA	SI	NO
INFRAESTRUCTURA FISICA		
Situada en área específica	X	
Acceso directo	X	
Número de consultorio de acuerdo al servicios que ofrece	X	
Sala de espera, recepción y citas	X	
Baño para el público	X	
Baño para el personal de servicio	X	
Cuarto de aseo	X	

CONTEXTO	SI	NO
Están informado sobre la existencia de la ley 10, 60,		X
100 y normatividad vigente?		
Tiene conocimientos de las políticas, planes y programa		X
a nivel nacional, departamental y municipal?		
Hay una buena relación con los proveedores?		X
Existe en la IPS comité de usuario?		X
Tienen conocimientos de los planes y políticas de la IPS la Merced		X
* Sólo para la comunidad		

DEMANDA	SI	NO
Se realizó estudios de las características sociodemograficas		X
de la población?		
Se estudió la morbi – mortalidad de la población?		X
Tienen registros epidemiológicos?		X
Tienen registros de demanda efectiva de la población?		X

OFERTA	SI	NO
ESTRUCTURA FUNCIONAL		
Existe manual de funciones?		X
Se hace inducción al personal y se lleva registro?		X
Se realiza evaluación del cumplimiento?		X
Existe en la institución manual de procedimientos por área?		X

OFERTA	SI	NO
ESTRUCTURA ORGANICA		
La IPS cuenta con portafolio de servicios?	X	
Tiene misión, visión, estrategias y objetivos?	X	
El personal tiene conocimiento de lo anterior y se encuentra en		X
un lugar visible de la institución?		
Tiene establecidos procesos por área?		X
Tiene organigrama y se localiza en un lugar visible?		X

RECURSO HUMANO	SI	NO
El recurso humano es suficiente y está de acuerdo con el nivel?	X	
El recurso humano está certificado?	X	

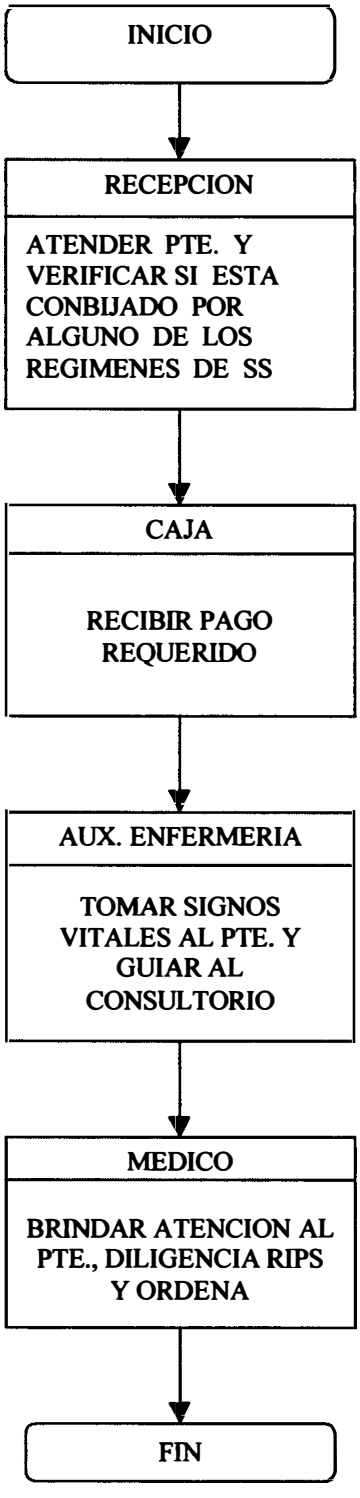
RECURSO HUMANO	SI	NO
Médico general	X	
Auxiliar de enfermería	X	
Encargado de citas	X	
Encargado de caja	X	
Encargado de recepción	X	
Encargado de mensajería		X

PROCESO	SI	NO
Existe flujograma por servicio?		X
Existe guías de manejo?		X
Existe sistema de referencia y contrarreferencia de pte.?		X

Anexo B.

PROCESO Y FLUJOGRAMA DE CONSULTA EXTERNA MEDICA GENERAL

FLOJOGRAMA PROCESO DE CONSULTA EXTERNA



SECUENCIA	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCION
Identificar y verificar documentos	Recepción	Recepcionista	La recepcionista recibe al paciente, verifica si pertenece a algún régimen de sss, solicita documentación vigente, entrega ficha de turno, autoriza atención MD y expide factura de copago y/o cuota mod. y lo remite a caja.
Recibir pago de cuota mod, copago y expedir comprobante	Caja	Cajero	El cajero recibe pago de cuota moderadora y/o copago, expide comprobante de pago y lo remite a auxiliar de enfermería.
Registro de pacientes y medir signos vitales	Enfermería	Auxiliar de Enfermería	Auxiliar de enfermería recibe comprobante de pago, lo anota en el libro de registro de ptes. Atendidos, busca historia clínica en estadística, mide los signos vitales al pte y lo remite al consultorio médico.
Atención de pacientes	Consulta Externa	Médico	Médico brinda atención al pte, formula medicamentos, ordena laboratorios, ayudas diagnosticas, remite al pte si es necesario, diligencia datos del RIPS e historia clínica.

Anexo C.

INDICADORES

NUMERO DE PERSONAS ATENDIDAS EN CONSULTA EXTERNA
NUMERO DE PERSONAS ATENDIDAS EN UN MES

NUMERO DE PERSONAS ATENDIDAS POR PRIMERA VEZ
NUMERO DE PERSONAS ATENDIAS EN UN MES

NUMERO DE PERSONAS SATISFECHAS DEL SERVICIO
NUMERO DE PERSONAS ATENDIAS EN UN MES

IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD
I.P.S. UNIDAD MEDICA LA MERCED
2002

LESBIA BARRANCO HERAS.
MONICA ARIZA ARIZA.
JOSE LACERA CAMPO.

CORPORACION EDUCATIVA MAYOR DEL DESARROLLO
SIMON BOLIVAR
ESPECIALIZACION EN AUDITORIA EN SALUD

JULIO 22-2002
BARRANQUILLA

INTRODUCCION

La IPS la Merced con el fin de comprometerse formalmente con la calidad, ha diseñado este manual con el propósito de generar procesos e indicadores permanentemente dirigidos a medir y valorar cualquier actividad o servicio prestado a los usuarios sobre la base de criterios y puntos de referencia fijados e igualmente para corregir las posibles desviaciones que se producen en contra de la calidad del servicio.

RESEÑA HISTORICA

La unidad médica la Merced se crea en el año de 1.994 como un laboratorio clínico, en el año de 1.995 se anexaron los servicios de consulta externa de medicina general, odontología y farmacia, posteriormente se desintegra funcionando sólo el laboratorio clínico. Hacia el año 1.999 se traslada a una edificación adecuada para tal fin, donde actualmente presta sus servicios, anexándose nuevamente los servicios de consulta externa de medicina general, odontología y farmacia; en estos momento cuenta con un médico, un bacteriólogo en horario de veinticuatro horas y un odontólogo de cuatro horas.

A partir de este año comienza las contrataciones con las EPS clínicas Vargas, clínicas Blas de Lezo. La planta de personal fué creciendo y es así como en el año 2.000 se incluye el servicio de consulta externa ginecológica y el servicio de ecografías.

MANUAL DE CALIDAD

OBJETIVO:

Sentar las bases para la implementación de un sistema de garantía de calidad.

ALCANCE:

El manual de calidad engloba una descripción detallada de la Unidad Médica la Merced, su estructura orgánica, su sistema de evaluación y mejoramiento, las normas internas, su filosofía, políticas y estrategias en materia de calidad.

MARCO INSTITUCIONAL

La unidad médica la Merced es una institución prestadora de servicios de salud de carácter privado, que tiene como función básica la prestación de servicios de salud de bajo grado de complejidad a los afiliados y beneficios del régimen contributivo; afiliados y beneficiarios del régimen especial (magisterio) y vinculados con capacidad de pago del sistema general de seguridad social en salud, cubriendo básicamente la población de municipio de San Etanislao(Bolívar) y sectores aledaños.

Actualmente cuenta con una sola sede y se encuentra implantado el sistema de garantía de calidad.

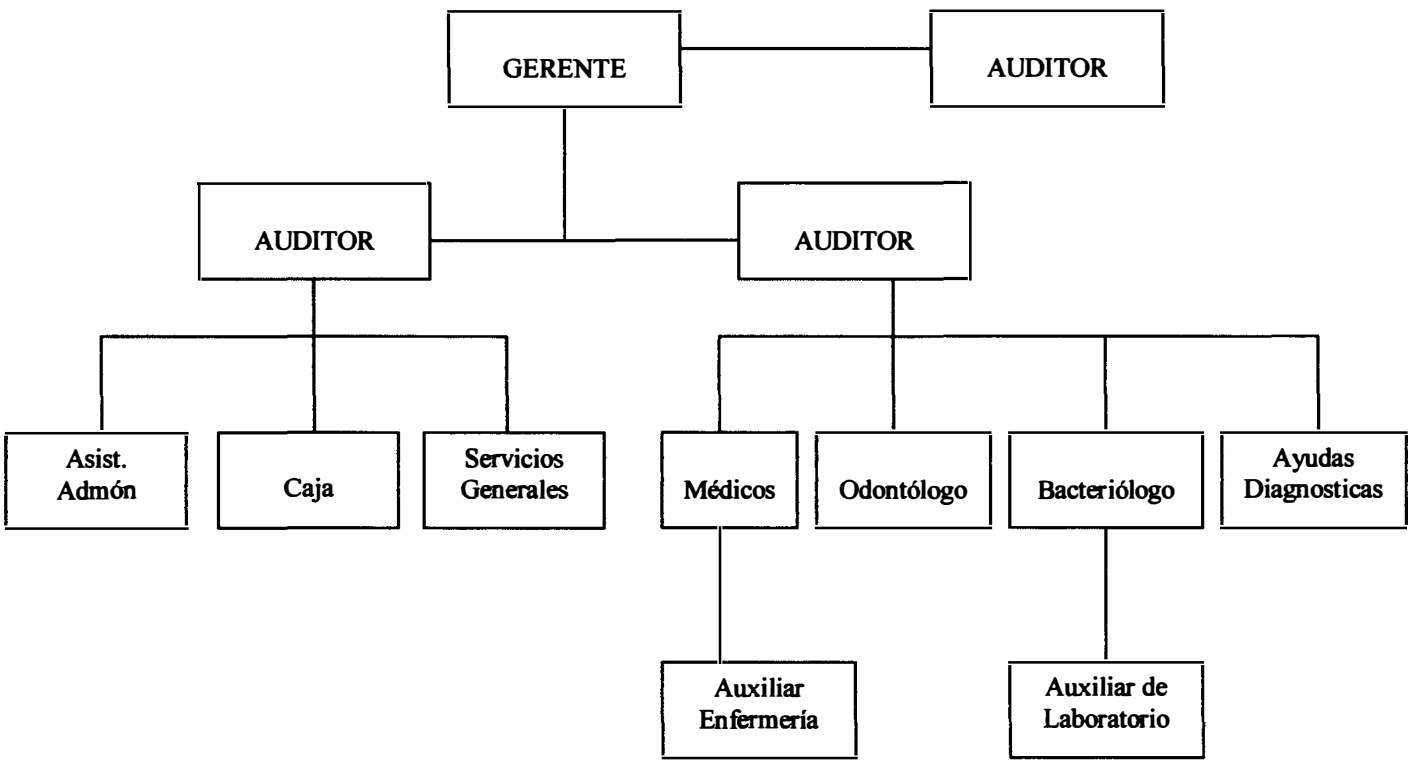
MISION

La Unidad Médica la Merced es una institución privada de bajo grado de complejidad, cuya misión es prestar servicios de salud con calidad a todos nuestros usuarios, contando para ello con un recurso humano idóneo y una tecnología adecuada.

VISION

Nuestra visión es construirnos en la mejor y más exitosa IPS de la región, brindándole a nuestros usuarios una buena tecnología, infraestructura y recurso humano, logrando así satisfacer sus necesidades y expectativas.

ORGANIGRAMA



PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- HONESTIDAD
- RESPETO
- LEGALIDAD
- INTEGRALIDAD
- SENTIDO DE PERTENENCIA
- COOPERACION
- RACIONALIDAD LÓGICO – CIENTIFICA
- ETICA
- EFICACIA

OBJETIVOS

1. Prestar servicios de salud en el primer nivel de atención.
2. Obtener una excelente satisfacción al usuario.
3. Buscar una buena rentabilidad económica.
4. Adquirir competitividad en el mercado a un costo razonable.
5. Constituirnos en una empresa sólida con eficiencia.

POLITICAS

1. Implantar un sistema de garantía de calidad.
2. Hacer cumplir el reglamento interno de trabajo.
3. Brindar un trato digno al usuario.
4. Uso racional de los recursos.
5. Cumplir con lo establecido en el manual de funciones.
6. Actualización a los funcionarios sobre la normatividad vigente.
7. Evaluar periódicamente a través de los indicadores los proceso establecidos en cada área.
8. Implantar procesos de auditoria en todas las áreas.
9. Buscar medios que conlleven a la satisfacción de proveedores internos y externos.
10. Dar incentivos a quienes se desempeñen con eficiencia.

ESTRATEGIAS

1. Prestar servicios de salud con calidad.
2. Implantar un sistema de costo y controlarlo periódicamente.
3. Cultivar en el recurso humano el liderazgo empresarial.
4. Lograr una buena penetración en el mercado.
5. Crecer en el mercado con eficiencia.
6. Elaborar manual de procesos en cada área de la institución y evaluar a través de indicadores su efectividad.
7. Elaborar los manuales de funciones, inducción al personal y evaluación de su cumplimiento mediante planillas.
8. Crear y evaluar la funcionalidad del servicio de información y atención al usuario.
9. Realizar con cierta periodicidad charlar y talleres a los funcionarios de la institución, según el nivel educativo a cerca de los cambios y actualización de la normatividad vigente.
10. Establecer recursos para que la infraestructura física y dotación de la institución cumpla con lo exigido en la normatividad vigente.
11. A través de programas de carácter social mejorar las relaciones de la institución con la comunidad.
12. Apartar un rubro para sistematizar la institución y capacitar al personal.

13. Preparar a la institución para los cambios del medio externo a través de la actualización y capacitación permanente.
14. Preparar psicológicamente al recurso humano para afrontar las alteraciones de orden público así como dotar con insumos a la institución para el mismo fin.
15. Aprovechar las buenas relaciones con el ente territorial para obtener la adjudicación de contratos con ARS y vinculados sin capacidad de pago.
16. Explotar el buen sentido de pertenencia de los proveedores internos para ganar solidez en el mercado.
17. Utilizar la buena ubicación geográfica estableciendo programas para ampliación de cobertura.

MARCO NORMATIVO

1. **Ley 100 de 1993**. Por el cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones; Art. 154 Literal c, 178 numerales 4 y 6; 199; 227 y 232.
2. **Decreto No. 2174 del 28 de Noviembre de 1996.** Por el cual se organiza el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Ministerio de Salud.
3. **Resolución No.9279 de 1993**. Normalización del Componente. Traslado para la Red Nacional de Urgencias. Ministerio de Salud.
4. **Circular Externa No.014 del 28 de Diciembre de 1995**. Por el cual se imparten instrucciones para la atención de Urgencias. Superintendencia Nacional de Salud.
5. **Circular Externa No.09 del 3 de julio de 1996**. Referente a la Atención al usuario, trámite de quejas y peticiones. Superintendencia Nacional de Salud.
6. **Decreto No.412 del 6 de Marzo de 1992**. Por el cual se reglamenta parcialmente los servicios de urgencias y se dictan otras disposiciones. Ministerio de Salud.
7. **Resolución No.320 del 7 de Febrero de 1997**. Por el cual se adopta el Manual de Normas Técnicas, Administrativas y Científicas para el Laboratorio Clínico. Ministerio de Salud.

8. **Resolución 5261 de Agosto 5 de 1994.** Por la cual se establece el Manual de Actividades, Procedimientos e' Intervenciones del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
9. **Resolución N^0 4252 del 14 de Noviembre de 1997.** Por el cual se establecen normas técnicas, científicas y administrativas sobre los requisitos esenciales para la prestación de servicios de salud, se fija el procedimiento de registro de la Declaración de Requisitos Esenciales se dictan otras disposiciones. Ministerio de Salud.
10. **Circular Externa N^0 045 del 17 de Agosto de 1994**. Por el cual se imparten algunas instrucciones para eh establecimiento de un registro consecutivo de ingreso de pacientes a los servicios de urgencias, hospitalización y cirugía ambulatoria. Superintendencia Nacional de Salud.
11. **Ley 09 del 24 de Enero de 1979.** Por el cual se dictan medidas sanitarias.
12. **Decreto N^0 1938 del 5 de Agosto de 1994.** Por el cual se reglamenta el Plan de Beneficios en el Sistema Nacional de Seguridad Social en Salud, contenidas en el Acuerdo N^0 008 de 1984.
13. **Decreto 1392 del 26 de Mayo de 1997.** Por el cual s modifica el artículo 17 del decreto 2174 del 28 de Noviembre de 1996. Ministerio de Salud.
14. **Resolución N^0 4445 del 2 de Diciembre de 1996.** Por el cual se dictan normas para el cumplimiento del Título 1 de la Ley 09 de 1979, en lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir las Instituciones Prestadora de Servicios de Salud, y se dictan otras disposiciones técnicas y administrativas. Ministerio de Salud.

15. **Decreto N^0 2240 del 9 de Diciembre de 1996.** Por el cual se dictan normas en lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. Ministerio de Salud.
16. **Resolución N^0 741 del 14 de Marzo de 1997.** Por el cual se imparten instrucciones sobre seguridad personal de usuarios para Instituciones y demás Prestadores de Servicios de Salud Ministerio de Salud.
17. **Resolución N^0 3905 del 8 de Junio de 1994.** Por el cual se adopta un formato para la recolección de información en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. Ministerio de Salud.
18. **Resoluci6n N^0 5039 del 25 de Julio de 1994.** Por el cual se desarrollo el Articulo 88 del Decreto 1298 de 1994 Estatuto Orgánico del Sistema General de Seguridad Social en Salud. En lo referente a la Evaluación de Tecnología Biomédica. Ministerio de Salud.
19. **Decreto N^0 77 del 13 de Enero de 1997.** Por el cual se deroga totalmente el decreto 1917 del 5 de agosto de 1994 y se reglamenta el título Vil de la Ley 09 de 1979, en cuanto a los requisitos y condiciones sanitarias para el funcionamiento de los laboratorios clínicos y se dictan otras disposiciones sobre la materia. Ministerio de Salud.
20. **Decreto N^0 412 del 6 de Marzo de 1992.** Por el cual se. reglamenta parcialmente los servicios de urgencias y se dictan otras disposiciones. Ministerio de Salud.
21. **Decreto N^0 1945 del 28 de Octubre de 1996.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 23 de 1962, y la Ley 212 de 1995, y se dictan otras disposiciones Ministerio de Salud.

22. **Decreto N^0 2759 del 11 de Diciembre de 1991.** Por el cual se organiza y establece el régimen de Referencia y Contrarreferencia. Ministerio de Salud.
23. **Decreto N^0 1465 del 6 de Septiembre de 1992.** Por el cual se reglamenta la Ley 23 de 1991 en cuanto a la expedición de la tarjeta Profesional del Médico. Ministerio de Salud.
24. **Resolución N^0 14707 del 5 de Diciembre de 1991.** Por el cual se organiza el registro especial de las personas que prestan servicios de Salud. Ministerio de Salud.
25. **Resolución N^0 13437 del 1 de Noviembre de 1991.** Por el cual se constituyen los comités de ética hospitalaria y se adopta el decálogo de los derechos de los pacientes. Ministerio de Salud
26. **Decreto N^0 1875 del 3 de Agosto de 1994.** Por el cual se reglamenta el registro de títulos en el área de la salud, expedidos por las Instituciones de Educación Superior.
27. **Carta Circular N^0 02 del 6 de Junio de 1995.** Sobre Auditoria Médica. Superintendencia Nacional de Salud.
28. **Circular Externa 029 del 13 de Marzo de 1997.** Inspección, Vigilancia y Control en la asignación y ejecución de los recursos destinados al mantenimiento hospitalario y en la elaboración y aplicación de los planes de mantenimiento hospitalario en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud hospitalarios de su jurisdicción. Superintendencia Nacional de Salud.
29. **Decreto N^0 2753 del 13 de Noviembre de 1997.** Por el cual se dictan normas para el funcionamiento de los Prestadores de Servicios de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Ministerio de Salud.

30. **Resolución N^0 3374 del 2000.** Por el cual dictan normas para el registro individual de prestación de servicios.
31. **Decreto 47 del 2000.** Por el cual se expiden normas sobre afiliación.
32. **Decreto 882 de 1999.** Margen de solvencia de EPS y ARS.
33. **Decreto 806 de 1998.** Afiliación y prestación de beneficios.
34. **Decreto 2753 de 1993.** Se expiden normas para el funcionamiento de EPS e IPS.
35. **Decreto 723 de 1997.** Regula relaciones entre IPS y EPS.
36. **Decreto 2423 de 1997.** Manual tarifario.
37. **Resolución 1896 del 2001.** Sustituye el anexo técnico! de la resolución 2333 del 2000.
38. **Resolución 1895 del 2001.** Por el cual se adopta las clasificación estadística internacional de las enfermedades.
39. **Resolución 1995 de 1996.** Manejo de historia clínica.
40. **Resolución 5061 del 1997.** Establece los comités técnico científicos de EPS, IPS y ARS.
41. **Acuerdo 030 de 1996.** Por el cual se establece los compartidos y cuotas moderadoras.
42. **Acuerdo 83 de 1996.** Por el cual se adopta el manual de medicamentos del POS.

INVENTARIO DEL RECURSO HUMANO

Son todos aquellos funcionarios responsables directa e indirectamente de la implantación del sistema de garantía de calidad.

- Gerente
- Auditor
- Asistente Administrativo
- Cajero
- Medico General
- Odontólogo
- Bacteriólogo
- Auxiliar de enfermería
- Auxiliar de laboratorio clínico
- Auxiliar de servicios generales

Los requisitos, misiones y funciones de cada encuentra en el manual de funciones de la institución.

MANUAL DE PROCESOS

En la institución se implementaran procesos en cada área de servicios, los cuales serán evaluados periódicamente con indicadores de eficacia y eficiencia, que nos ayudaran a la toma de decisiones en un momento determinado.

Los diferentes procesos están consignados en el manual de procesos de la institución.

GLOSARIO DE LA CALIDAD

CALIDAD.

Satisfacer las necesidades de los clientes y superar sus expectativas razonables.

La calidad en la atención en salud está dada por el conjunto de características técnicas - científicas, humanas, financieras y materiales que debe tener la seguridad social en salud, bajo la responsabilidad de las personas e instituciones que integran el sistema y la correcta utilización de los servicios por parte de los usuarios.

ATENCIÓN EN SALUD.

Es el conjunto de los servicios propios del aseguramiento y administración de los recursos que desarrollan las Entidades Promotoras de Salud, como de los de prestación de servicios en sus fases de promoción y fomento, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD S.O.G.C.

Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos y procedimientos indispensables que deben cumplir los integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud para garantizar a los usuarios de los servicios el mayor beneficio, a un costo razonable y con el mínimo riesgo posible.

MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD.

El método involucra a todos los empleados de todos los niveles de la Empresa en la evaluación y mejoramiento de Calidad a través de un control del proceso de Calidad y otros instrumentos y técnicas de mejoramiento de la calidad.

AUDITORIA DE CALIDAD.

Examen y evaluación sistemáticos e independientes para determinar si las actividades de calidad y los resultados se apegan a los arreglos planeados y si se pusieron en marcha en forma eficaz y están de acuerdo con objetivos alcanzables.

Significa la comparación entre la calidad observada y la calidad deseada de acuerdo con las normas técnico - científicas y administrativas previamente estipuladas para la atención en salud.

CONTROL DE CALIDAD.

Técnicas y actividades operativas para satisfacer los requisitos de calidad.

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD.

Aspecto de la función de administración general que determina y aplica la política de calidad.

POLÍTICA DE CALIDAD.

Es el lineamiento que seguirá la empresa frente a la calidad con el fin de comprometerse formalmente y comunicar una creencia, un objetivo fundamental y vigoroso.

SISTEMA DE CALIDAD.

Narra la forma como está funcionando la administración de calidad en la organización describiendo los procesos empleados y actividades que se encuentran relacionados con el sistema de dependencias.

REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD.

Evaluación formal que la administración lleva a cabo por detectar el estado y la adecuación del sistema de calidad en relación con la política de calidad y los objetivos alcanzados por el cambio de circunstancias.

REQUISITOS ESENCIALES:

Se definen como las condiciones mínimas de personal, infraestructura física, dotación, procedimientos técnicos - administrativos, sistemas de información, transporte y comunicaciones y auditoria de servicios, que deben cumplir todos los prestadores de servicios de salud [...] para garantizar que la atención de los usuarios sea prestada en condiciones de accesibilidad, oportunidad, seguridad y racionalidad técnica y científica.

En el anexo técnico de la reglamentación para solicitud de certificación de Requisitos Esenciales se establecen las condiciones mínimas para cada servicio

Dentro de la evaluación de requisitos esenciales se verifica:

Recurso Humano:

Se refiere tanto a la cantidad de personas necesarias para la prestación del servicio, como a su idoneidad en términos de la formación y de la experiencia profesional que se requieren para atender adecuadamente las necesidades del servicio.

Infraestructura Física:

Se entiende como el conjunto formado por las edificaciones, las instalaciones físicas, las redes (eléctricas, electrónicas, telefónicas, hidráulicas y de vapor, alcantarillado, conducción de gases medicinales), y las áreas adyacentes a las edificaciones.

Dotación:

Incluye el equipo industrial de uso hospitalario, el equipo biomédico, los muebles y enseres para uso administrativo y asistencial y los equipos de comunicaciones e informática.

Procedimientos técnicos - administrativos:

Hace referencia tanto a las tareas básicas del servicio como a las normas técnicas y guías procedimentales debidamente documentadas con las cuales deben contar sus diferentes áreas para garantizar una atención con Calidad.

Registros para el Sistema de Información:

Define una serie de instrumentos de captura de datos, los cuales deben aplicarse en forma permanente.

Transporte y Comunicaciones:

Establece para las instituciones de mediana y alta complejidad, la existencia de un servicio que hace parte de la unidad funcional de apoyo hospitalario, encargado de garantizar la comunicación interna y externa de la institución y de coordinar y orientar las tareas de conductores de ambulancias y de otros vehículos de la institución. Para las entidades de baja complejidad, se refiere a la disponibilidad de medios de transporte, no necesariamente permanentes y a los sistemas mínimos de comunicación necesarios para una adecuada prestación del servicio.

Auditoria de Servicios:

Define una serie de tareas básicas de evaluación del servicio, las cuales deben realizarse de manera periódica y apoyar la toma de decisiones.

Estos procesos deben, por lo tanto, aparecer debidamente documentados tanto en manuales de procedimientos como a través de informes de resultados.

Área:

Es la división funcional interna de las actividades realizadas por un prestador de servicios de salud. Las áreas se clasifican como asistenciales cuando cumplen actividades científicas y tecnológicas para la organización y prestación de los servicios de salud, o administrativas cuando desarrollan tareas relacionadas con la gestión de los recursos.

Unidad Funcional:

Es el agrupamiento de los servicios de acuerdo con características similares de funcionamiento y/o de distribución organizacional. Esta distribución sólo atiende a necesidades de clasificación. Para el área asistencial se señalan las siguientes unidades funcionales:

Atención Ambulatoria:

Es la unidad destinada a la atención de pacientes para diagnóstico y tratamiento, a través de la ejecución de acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación, dirigidas al individuo, a la familia y al medio, cuando se compruebe que no se requiere hospitalización.

Atención Hospitalaria:

Es el conjunto de recursos físicos, humanos y tecnológicos dispuestos para prestar atención a los pacientes que por su estado de salud requieren ser internados por más de 24 horas para diagnóstico y/o tratamiento médico o quirúrgico.

Apoyo Diagnóstico y Terapéutico:

Es el conjunto de servicios y de recursos físicos, humanos y tecnológicos destinados a las actividades de diagnóstico, prevención. tratamiento, seguimiento, control y vigilancia de las enfermedades.

Apoyo Hospitalario:

Es el conjunto de servicios y recursos que prestan soporte no asistencial a las actividades desarrolladas por los servicios hospitalarios. Excluyen actividades de atención directa de pacientes.

Servicio:

Es el conjunto de recursos humanos, tecnológicos y materiales organizados para solucionar problemas de salud y apoyar o complementar dicha solución, en materia de fomento de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad.

Complejidad:

Es la capacidad que tiene un servicio de salud para resolver problemas de diagnóstico, tratamiento, rehabilitación en salud, promoción y prevención de acuerdo con la tecnología y el personal responsable de cada actividad, intervención o procedimiento de salud.

INDICADOR
I01. PCE. 01-01

IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED
SISTEMA DE GARANTIA DE LA CALIDAD
2002

	INDICADOR:		DEPENDENCIA DONDE SE UTILIZA		PROCESO DONDE SE UTILIZA:
	FECHA EMISION:	FECHA MODIFICACION:	CODIGO:	VIGENTE:	PAGINA: 1 de 1

HOJA DE CUBIERTA
CONTROL Y REVISION DEL INDICADOR:

NOMBRE DEL INDICADOR SATISFACCION DEL USUARIO		CODIGO: I01. PCE. 01-01	FECHA MAXIMA DE REVISION: 3 MESES	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	**NOMBRE**	**CARGO**	**FIRMA**
REALIZO	18 MAYO/02	LESBIA BARRANCO	AUDITORIA	
REVISO	19 MAYO/02	LESBIA BARRANCO	AUDITORIA	
APROBO	20 MAYO/02	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	

NOMBRE DEL INDICADOR ACTUALIZADO:		CODIGO:	FECHA MAXIMA DE REVISIÓN:	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	**NOMBRE**	**CARGO**	**FIRMA**
REALIZO				
REVISO				
APROBO				

CONTROL DE COPIAS DEL INDICADOR:

FECHA	SERVICIOS	NOMBRE	CARGO	FIRMA
20 MAYO/02	CONSULTA EXTERNA	RODRIGO CHIMA	MEDICO DE CONSULTA EXTERNA	
20 MAYO/02	RECEPCION	YASIT ORTEGA	RECEPCIONISTA	
20 MAYO/02	ENFERMERIA	ZENEIDA MENDOZA	AUXILIAR DE ENFERMERIA	
20 MAYO/02	GERENCIA	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	

CONTROL DE CAMBIOS DEL INDICADOR:

FECHA	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCION DEL CAMBIO	NOMBRE DEL CONTROLADOR	CARGO	FIRMA

	INDICADOR:			DEPENDENCIA DONDE SE UTILIZA		PROCESO DONDE SE UTILIZA:
	FECHA EMISION:	FECHA MODIFICACION:	FECHA DOCUMENTO:	CODIGO:	VIGENTE:	PÁGINA: 1 de 1

CODIGO: I01. PCE. 01-01	REGISTRO	UBICACIÓN: DPTO DE CALIDAD	ALMACENAMIENTO: DPTO DE CALIDAD	TIEMPO DE RETENCION: 3 MESES	CLASIFICACION: INDICADOR DE CAIDA

EJERCE CONTROL	AUDITORIA
TIEMPO DE CONTROL	3 MESES
CONTROL	AUDITORIA
AVISAR RESULTADOS A	GERENTE

INDICADOR:

Denominación del Indicador	SATISFACION DEL USUARIO
Propósito	MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO
Responsable de la Toma de Decisiones	GERENTE, AUDITORIA, MEDICO, RECEPCIONISTA, AUXILIAR DE ENFERMERIA
Interpretación	% DE USUARIOS SATISFACHOS
Patrón de Comparación	COMPETENCIA
Nivel de Desagregación	POR INSTITUCION
Periodicidad	3 MESES
Definición Operacional y Datos Requeridos	OPERACIONES MATEMATICAS
Fuente de Datos	RECIBO DE CAJA, REGISTRO DE USUARIOS ATENDIDOS, RIPS, HISTORIA CLINICA
Responsables de Generar los Datos	RECEPCIONISTA, AUXILIAR DE ENFERMERIA, MEDICO
Responsable de Generar el Indicador	CONSULTA EXTERNA

INDICADOR
I02. PCE. 01-01

IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED
SISTEMA DE GARANTIA DE LA CALIDAD
2002

	INDICADOR:		DEPENDENCIA DONDE SE UTILIZA		PROCESO DONDE SE UTILIZA:
	FECHA EMISION:	FECHA MODIFICACION:	CODIGO:	VIGENTE:	PÁGINA: 1 de 1

HOJA DE CUBIERTA
CONTROL Y REVISION DEL INDICADOR:

NOMBRE DEL INDICADOR: COSTO EN CONSULTA EXTERNA		CODIGO: I02 PCE. 01-01	FECHA MAXIMA DE REVISIÓN: 3 MESES	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REALIZO	18 MAYO/02	LESBIA BARRANCO	AUDITORIA	
REVISO	19 MAYO/02	LESBIA BARRANCO	AUDITORIA	
APROBO	20 MAYO/02	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	

NOMBRE DEL INDICADOR ACTUALIZADO:		CODIGO:	FECHA MAXIMA DE REVISIÓN:	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REALIZO				
REVISO				
APROBO				

CONTROL DE COPIAS DEL INDICADOR:

FECHA	SERVICIOS	NOMBRE	CARGO	FIRMA
20 MAYO/02	CONSULTA EXTERNA	RODRIGO CHIMA	MEDICO DE CONSULTA EXTERNA	
20 MAYO/02	RECEPCION	YASIT ORTEGA	RECEPCIONISTA	
20 MAYO/02	ENFERMERIA	ZENEIDA MENDOZA	AUXILIAR DE ENFERMERIA	
20 MAYO/02	GERENCIA	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	

CONTROL DE CAMBIOS DEL INDICADOR:

FECHA	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCION DEL CAMBIO	NOMBRE DEL CONTROLADOR	CARGO	FIRMA
			Emisión original			

	INDICADOR:			DEPENDENCIA DONDE SE UTILIZA		PROCESO DONDE SE UTILIZA:
	FECHA EMISION:	FECHA MODIFICACION:	FECHA DOCUMENTO:	CODIGO:	VIGENTE:	PÁGINA: 1 de 1

CODIGO:	REGISTRO	UBICACIÓN:	ALMACENAMIENTO:	TIEMPO DE RETENCION:	CLASIFICACION:
I02. PCE. 01-01		DPTO DE CALIDAD	DPTO DE CALIDAD	3 MESES	

EJERCE CONTROL	AUDITORIA
TIEMPO DE CONTROL	3 MESES
CONTROL	AUDITORIA
AVISAR RESULTADOS A	GERENTE

INDICADOR:

Denominación del Indicador	COSTO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA
Propósito	MEDIR EL GASTO EN LA ATENCION DE CONSULTA EXTERNA
Responsable de la Toma de Decisiones	GERENTE, AUDITOR, ASISTENTE ADMINISTRATIVO Y CAJA
Interpretación	% DEL COSTO DEL SERVICIO
Patrón de Comparación	TEORICO
Nivel de Desagregación	POR INSTITUCION
Periodicidad	3 MESES
Definición Operacional y Datos Requeridos	OPERACIÓN MATEMATICA
Fuente de Datos	CAJA, REGISTRO DE USUARIO, RIPS
Responsables de Generar los Datos	CAJERO, AUXILIAR DE ENFERMERIA, MEDICO
Responsable de Generar el Indicador	CONSULTA EXTERNA

DOCUMENTO INTERNO
DI01. MC. 01-01

IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED
SISTEMA DE GARANTIA DE LA CALIDAD
2002

	INDICADOR:			DEPENDENCIA DONDE SE UTILIZA		PROCESO DONDE SE UTILIZA:
	FECHA EMISION:	FECHA MODIFICACION:	FECHA DOCUMENTO:	CODIGO:	VIGENTE:	PÁGINA: 1 de 1

HOJA DE CUBIERTA
CONTROL Y REVISION DEL DOCUMENTO INTERNO:

NOMBRE DEL INDICADOR ACTUALIZADO: MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: DI01. MC. 01-01	FECHA MAXIMA DE REVISIÓN: 1 AÑO	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REALIZO	15 ABRIL02	LESBIA BARRANCO	AUDITORIA	
REVISO	30 ABRIL/02	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	
APROBO	2 MAYO/02	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	

NOMBRE DEL DOCUMENTO ACTUALIZADO:		CODIGO:	FECHA MAXIMA DE REVISIÓN:	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REALIZO				
REVISO				
APROBO				

CONTROL DE COPIAS DEL DOCUMENTO INTERNO:

FECHA	SERVICIOS	NOMBRE	CARGO	FIRMA
3 MAYO/02	GERENCIA	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	
3 MAYO/02	DPTO CALIDAD	LESBIA BARRANCO	AUDITORIA	

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO INTERNO:

FECHA	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCION DEL CAMBIO	NOMBRE DEL CONTROLADOR	CARGO	FIRMA
			Emisión original			

DOCUMENTO INTERNO
DI02. MF. 01-01

IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED
SISTEMA DE GARANTIA DE LA CALIDAD
2002

	INDICADOR:			DEPENDENCIA DONDE SE UTILIZA		PROCESO DONDE SE UTILIZA:
	FECHA EMISION:	FECHA MODIFICACION:	FECHA DOCUMENTO:	CODIGO:	VIGENTE:	PAGINA: 1 de 1

HOJA DE CUBIERTA
CONTROL Y REVISION DEL DOCUMENTO INTERNO:

NOMBRE DEL DOCUMENTO INTERNO: MANUAL DE FUNCIONES		CODIGO: DI02. MF. 01-01	FECHA MAXIMA DE REVISIÓN: 1 AÑO	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REALIZO	10 MARZO/02	LESBIA BARRANCO	AUDITORIA	
REVISO	15 MARZO/02	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	
APROBO	16 MARZO/02	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	

NOMBRE DEL DOCUMENTO ACTUALIZADO:		CODIGO:	FECHA MAXIMA DE REVISION:	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REALIZO				
REVISO				
APROBO				

CONTROL DE COPIAS DEL DOCUMENTO INTERNO:

FECHA	SERVICIOS	NOMBRE	CARGO	FIRMA
17 MARZO/02	TODAS LAS DEPENDENCIAS	JEFE DE TODAS LAS DEPENDENCIAS	SEGÚN DEPENDENCIA	

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO INTERNO:

DOCUMENTO INTERNO
DI03. BD. 01-01

IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED
SISTEMA DE GARANTIA DE LA CALIDAD
2002

	INDICADOR:			DEPENDENCIA DONDE SE UTILIZA		PROCESO DONDE SE UTILIZA:
	FECHA EMISION:	FECHA MODIFICACION:	FECHA DOCUMENTO:	CODIGO:	VIGENTE:	PAGINA: 1 de 2

HOJA DE CUBIERTA
CONTROL Y REVISION DEL DOCUMENTO INTERNO:

NOMBRE DEL DOCUMENTO INTERNO: BASE DE DATOS USUARIOS		CODIGO: DI02. MF. 01-01	FECHA MAXIMA DE REVISIÓN: 3 MESES	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REALIZO	2 ENERO/02	EMPRESAS CONTRATANTES	EMPRESAS CONTRATANTES	
REVISO	3 ENERO/02	LESBIA BARRANCO	AUDITORIA	
APROBO	4 ENERO/02	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	

NOMBRE DEL DOCUMENTO ACTUALIZADO:		CODIGO:	FECHA MAXIMA DE REVISION:	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REALIZO				
REVISO				
APROBO				

CONTROL DE COPIAS DEL DOCUMENTO INTERNO:

FECHA	SERVICIOS	NOMBRE	CARGO	FIRMA
5 ENERO/02	RECEPCION	YASIT ORTEGA	RECEPCIONISTA	
5 ENERO/02	CAJA	YASIT ORTEGA	CAJERA	
5 ENERO/02	FACTURACION	LUZ CARRASQUILLA	FACTURADORA	
5 ENERO/02	GERENCIA	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	
5 ENERO/02	DPTO CALIDAD	LESBIA BARRANCO	AUDITORA	

MANUAL DE FUNCIONES
F01. PCE. 01-01

IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED
SISTEMA DE GARANTIA DE LA CALIDAD
2002

	MANUAL DE FUNCIONES:		DEPENDENCIA DONDE SE UTILIZA		PROCESO DONDE SE UTILIZA:
	FECHA EMISION:	FECHA MODIFICACION:	CODIGO:	VIGENTE:	PAGINA: 1 de 1

HOJA DE CUBIERTA
CONTROL Y REVISION DE LAS FUNCIONES:

FUNCIONES: RECEPCIONISTA		CODIGO: F01. PCE 01-01	FECHA MAXIMA DE REVISIÓN: 3 MESES	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REALIZO	15 MAYO/02	LESBIA BARRANCO	AUDITORIA	
REVISO	20 MAYO/02	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	
APROBO	22 MAYO/02	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	

FUNCIONES ACTUALIZADO:		CODIGO:	FECHA MAXIMA DE REVISIÓN:	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REALIZO				
REVISO				
APROBO				

CONTROL DE COPIAS DE LAS FUNCIONES:

FECHA	SERVICIOS	NOMBRE	CARGO	FIRMA
23 MAYO/02	RECEPCION	YASIT ORTEGA	RECEPCIONISTA	
23 MAYO/02	CONSULTA EXTERNA	RODRIGO CHIMA	MEDICO DE CONSULTA EXTERNA	
23 MAYO/02	GERENCIA	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	
23 MAYO/02	DPTO CALIDAD	LESBIA BARRANCO	AUDITORA	

CONTROL DE CAMBIOS DE LAS FUNCIONES:

FECHA	CODIGO	NOMBRE DEL PROTOCOLO	DESCRIPCION DEL CAMBIO	NOMBRE CONTROLADOR	CARGO	FIRMA
			Emisión original			

MANUAL DE FUNCIONES
F02. PCE. 01-01

IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED
SISTEMA DE GARANTIA DE LA CALIDAD
2002

	MANUAL DE FUNCIONES:		DEPENDENCIA DONDE SE UTILIZA		PROCESO DONDE SE UTILIZA:
	FECHA EMISION:	FECHA MODIFICACION:	CODIGO:	VIGENTE:	PAGINA: 1 de 1

HOJA DE CUBIERTA
CONTROL Y REVISION DE LAS FUNCIONES:

FUNCIONES : CAJERA		CODIGO: F02. PCE. 01-01	FECHA MAXIMA DE REVISIÓN: 3 MESES	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REALIZO	15 MAYO/02	LESBIA BARRANCO	AUDITORIA	
REVISO	20 MAYO/02	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	
APROBO	22 MAYO/02	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	

FUNCIONES ACTUALIZADO:		CODIGO:	FECHA MAXIMA DE REVISIÓN:	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REALIZO				
REVISO				
APROBO				

CONTROL DE COPIAS DE LAS FUNCIONES:

FECHA	SERVICIOS	NOMBRE	CARGO	FIRMA
23 MAYO/02	RECEPCION	YASIT ORTEGA	CAJERA	
23 MAYO/02	CONSULTA EXTERNA	RODRIGO CHIMA	MEDICO DE CONSULTA EXTERNA	
23 MAYO/02	GERENCIA	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	
23 MAYO/02	DPTO CALIDAD	LESBIA BARRANCO	AUDITORA	

CONTROL DE CAMBIOS DE LAS FUNCIONES:

FECHA	CODIGO	NOMBRE DEL PROTOCOLO	DESCRIPCION DEL CAMBIO	NOMBRE CONTROLADOR	CARGO	FIRMA
			Emisión original			

MANUAL DE FUNCIONES
F03. PCE. 01-01

IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED
SISTEMA DE GARANTIA DE LA CALIDAD
2002

	MANUAL DE FUNCIONES:		DEPENDENCIA DONDE SE UTILIZA		PROCESO DONDE SE UTILIZA:
	FECHA EMISION:	FECHA MODIFICACION:	CODIGO:	VIGENTE:	PÁGINA: 1 de 1

HOJA DE CUBIERTA
CONTROL Y REVISION DE LAS FUNCIONES:

FUNCIONES : AUXILIAR DE ENFERMERIA		CODIGO: F03. PCE.01-01	FECHA MAXIMA DE REVISIÓN: 3 MESES	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REALIZO	15 MAYO/02	LESBIA BARRANCO	AUDITORIA	
REVISO	20 MAYO/02	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	
APROBO	22 MAYO/02	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	

FUNCIONES ACTUALIZADO:		CODIGO:	FECHA MAXIMA DE REVISIÓN:	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REALIZO				
REVISO				
APROBO				

CONTROL DE COPIAS DE LAS FUNCIONES:

FECHA	SERVICIOS	NOMBRE	CARGO	FIRMA
23 MAYO/02	RECEPCION	YASIT ORTEGA	RECEPCIONISTA	
23 MAYO/02	CONSULTA EXTERNA	RODRIGO CHIMA	MEDICO DE CONSULTA EXTERNA	
23 MAYO/02	GERENCIA	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	
23 MAYO/02	DPTO CALIDAD	LESBIA BARRANCO	AUDITORA	

CONTROL DE CAMBIOS DE LAS FUNCIONES:

FECHA	CODIGO	NOMBRE DEL PROTOCOLO	DESCRIPCION DEL CAMBIO	NOMBRE CONTROLADOR	CARGO	FIRMA
			Emisión original			

MANUAL DE FUNCIONES
F04. PCE. 01-01

IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED
SISTEMA DE GARANTIA DE LA CALIDAD
2002

	MANUAL DE FUNCIONES:		DEPENDENCIA DONDE SE UTILIZA		PROCESO DONDE SE UTILIZA:
	FECHA EMISION:	FECHA MODIFICACION:	CODIGO:	VIGENTE:	PAGINA: 1 de 1

HOJA DE CUBIERTA
CONTROL Y REVISION DE LAS FUNCIONES:

FUNCIONES : MEDICO DE CONSULTA EXTERNA		CODIGO:	FECHA MAXIMA DE REVISIÓN: 1 AÑO	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REALIZO	15 MAYO/02	LESBIA BARRANCO	AUDITORIA	
REVISO	20 MAYO/02	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	
APROBO	22 MAYO/02	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	

FUNCIONES ACTUALIZADO:		CODIGO:	FECHA MAXIMA DE REVISIÓN:	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REALIZO				
REVISO				
APROBO				

CONTROL DE COPIAS DE LAS FUNCIONES:

FECHA	SERVICIOS	NOMBRE	CARGO	FIRMA
23 MAYO/02	RECEPCION	YASIT ORTEGA	RECEPCIONISTA	
23 MAYO/02	CONSULTA EXTERNA	RODRIGO CHIMA	MEDICO DE CONSULTA EXTERNA	
23 MAYO/02	GERENCIA	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	
23 MAYO/02	DPTO CALIDAD	LESBIA BARRANCO	AUDITORA	

CONTROL DE CAMBIOS DE LAS FUNCIONES:

FECHA	CODIGO	NOMBRE DEL PROTOCOLO	DESCRIPCION DEL CAMBIO	NOMBRE CONTROLADOR	CARGO	FIRMA
			Emisión original			

DOCUMENTO INTERNO
DI04. RC. 01-01

IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED
SISTEMA DE GARANTIA DE LA CALIDAD
2002

	MANUAL DE FUNCIONES:			DEPENDENCIA DONDE SE UTILIZA		PROCESO DONDE SE UTILIZA:
	FECHA EMISION:	FECHA MODIFICACION:	FECHA DOCUMENTO:	CODIGO:	VIGENTE:	PÁGINA: 1 de 1

HOJA DE CUBIERTA
CONTROL Y REVISION DEL DOCUMENTO INTERNO:

NOMBRE DEL DOCUMENTO INTERNO: RECIBO DE CAJA		CODIGO: DI04. RC. 01-01	FECHA MAXIMA DE REVISIÓN: DIARIO	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REALIZO	2 ENERO/0	YASIT ORTEGA	RECEPCIONISTA	
REVISO	2 ENERO/0	LESBIA BARRANCO	AUDITORIA	
APROBO	2 ENERO/02	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	

NOMBRE DEL DOCUMENTO ACTUALIZADO:		CODIGO:	FECHA MAXIMA DE REVISIÓN:	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REALIZO				
REVISO				
APROBO				

CONTROL DE COPIAS DEL DOCUMENTO INTERNO:

FECHA	SERVICIOS	NOMBRE	CARGO	FIRMA
DIARIAMENTE	CAJA	YASIT ORTEGA	CAJERA	
DIARIAMENTE	ENFERMERIA	ZENEIDA MENDOZA	AUXILIAR DE ENFERMERIA	
DIARIAMENTE	FACTURACION	LUZ CARRASQUILLA	FACTURADORA	

CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO INTERNO:

FECHA	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO INTERNO	DESCRIPCION DEL CAMBIO	NOMBRE CONTROLADOR	CARGO	FIRMA
			Emisión original			

DOCUMENTO INTERNO
DI05. RI0. 1-01

IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED
SISTEMA DE GARANTIA DE LA CALIDAD
2002

	DOCUMENTO INTERNO:			DEPENDENCIA DONDE SE UTILIZA		PROCESO DONDE SE UTILIZA:
	FECHA EMISION:	FECHA MODIFICACION:	FECHA DOCUMENTO:	CODIGO:	VIGENTE:	PÁGINA: 1 de 1

HOJA DE CUBIERTA
CONTROL Y REVISION DEL DOCUMENTO INTERNO:

NOMBRE DEL DOCUMENTO INTERNO: RIPS		CODIGO: DI05. RI0.1-01	FECHA MAXIMA DE REVISIÓN: DIARIO	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REALIZO	10 JUNIO/01	RODRIGO CHIMA	MEDICO CONSULTA EXTERNA	
REVISO	10 JUNIO/01	ZENEIDA MENDOZA	AUXILIAR DE ENFERMERIA	
APROBO	10 JUNIO/01	LESBIA BARRANCO	AUDITORA	

NOMBRE DEL DOCUMENTO ACTUALIZADO:		CODIGO:	FECHA MAXIMA DE REVISIÓN:	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REALIZO				
REVISO				
APROBO				

CONTROL DE COPIAS DEL DOCUMENTO INTERNO:

FECHA	SERVICIOS	NOMBRE	CARGO	FIRMA
DIARIAMENTE	CONSULTA EXTERNA	RODRIGO CHIMA	MEDICO DE CONSULTA EXTERNA	
DIARIAMENTE	FACTURACION	LUZ CARRASQUILLA	FACTURACION	

CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO INTERNO:

FECHA	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO INTERNO	DESCRIPCION DEL CAMBIO	NOMBRE CONTROLADOR	CARGO	FIRMA
			Emisión original			

DOCUMENTO INTERNO
DI06. FH. 01-01

IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED
SISTEMA DE GARANTIA DE LA CALIDAD
2002

	DOCUMENTO INTERNO:			DEPENDENCIA DONDE SE UTILIZA		PROCESO DONDE SE UTILIZA:
	FECHA EMISION:	FECHA MODIFICACION:	FECHA DOCUMENTO:	CODIGO:	VIGENTE:	PAGINA: 1 de 1

HOJA DE CUBIERTA
CONTROL Y REVISION DEL DOCUMENTO INTERNO:

NOMBRE DEL DOCUMENTO INTERNO: FORMATO DE HISTORIA CLINICA		CODIGO: DI06. RI0. 01-01	FECHA MAXIMA DE REVISION: DIARIO	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REALIZO	2 ENERO/02	LESBIA BARRANCO	AUDITORA	
REVISO	2 ENERO/02	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	
APROBO	2 ENERO/02	JAIRO PIMIENTA	GERENTE	

NOMBRE DEL DOCUMENTO ACTUALIZADO:		CODIGO:	FECHA MAXIMA DE REVISIÓN:	NUMERO DE PAGINAS:
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
REALIZO				
REVISO				
APROBO				

CONTROL DE COPIAS DEL DOCUMENTO INTERNO:

FECHA	SERVICIOS	NOMBRE	CARGO	FIRMA
3 ENERO/02	CONSULTA EXTERNA	RODRIGO CHIMA	MEDICO DE CONSULTA EXTERNA	
3 ENERO/02	DPTO CALIDAD	LESBIA BARRANCO	AUDITORA	

CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO INTERNO:

FECHA	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO INTERNO	DESCRIPCION DEL CAMBIO	NOMBRE CONTROLADOR	CARGO	FIRMA
			Emisión original			

PROCESO DE CONSULTA EXTERNA
PRO. CE. 01-01

MANUAL DE PROCESO ASISTENCIAL

IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED
SISTEMA DE GARANTIA DE LA CALIDAD
2002

	MANUAL DE PROCESOS:		DEPENDENCIA DONDE SE UTILIZA		TIEMPO DE REALIZACION:
	FECHA EMISION:	FECHA MODIFICACION:	CODIGO:	VIGENTE:	PAGINA: 1 de 1
PROCESO:					

1. OBJETIVO

BUSCAR OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

2. ALCANCE

SE INICIA EN RECEPCION Y TERMINA EN SERVICIO CONSULTA EXTERNA

3. DEFINICIONES

LA CONSULTA EXTERNA ES UNA DE LAS ACTIVIDADES FINALES DE TODA INSTITUCIÓN DONDE SE CREA LA RELAIZACION MEDICO – PACIENTE, SE ESTABLECEN LOS DIAGNOSTICOS Y PLANES DE TRATAMIENTO: Y ES LA PUERTA DE ENTRADA A LOS DIFERENTES NIVELES DEL SISTEMA DE SALUD.

MARCO NORMATIVO DE CONSULTA EXTERNA:

- LEY 100 DEL 93: POR EL CUAL SE CREA EL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD.
- DECRETO 2174 DEL 96: POR EL CUAL SE ADOPTA EL SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD.
- RESOLUCION 1995 DEL 96: POR EL CUAL SE ADOPTA EL MANEJO DE HISTORIA CLINICA.
- RESOLUCIÓN 5261 DE 94: POR EL CUAL SE ESTABLECE EL MANUAL DE ACTIVIDADES, PROCEDIMIENTOS E INTERVENCIONES DEL PLAN OBLIGATRIO EN SALUD.
- RESOLUCIÓN 1895 DEL 01: POR EL CUAL SE ADOPTA LA CLASIFICACION INTERNACIONAL DE ENFERMEDADES, DECIMA REV.
- ACUERDO 83 DEL 96: POR EL CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE MEDICAMENTOS DEL POS.
- RESOLUCIÓN 13437 DEL 91: DECALOGO DEL PACIENTE
- LEY 23 DE 81: CODIGO DE ETICA MEDICA
- RESOLUCION 2569 DEL 99: CALIFICACION DE LOS EVENTOS EN SALUD EN PRIMERA INSTANCIA
- RESOLUCIÓN 374 DEL 01: RIPS
- ACUERDO 30 DEL 96: PAGOS COMPARTIDOS Y CUOTA MODERADORA
- DECRETO 2423 DEL 96: MANUAL TARIFARIO
- RESOLUCION 5261 DEL 96: MANUAL DE ACTIVIDADES, PROCEDIMIENTOS E INTERVENCIONES DEL POS

4. PERSONAL QUE SE INVOLUCRA

	FECHA	NOMBRE	CARGO
REALIZO	02-05-02	RODRIGO CHIMA	MEDICO DE CONSULTA EXTERNA
REVISO	15-05-02	LESBIA BARRANCO	AUDITORIA MEDICA
APROBO	16-05-02	LESBIA BARRANCO	AUDITORIA MEDICA

	MANUAL DE PROCESOS:		DEPENDENCIA DONDE SE UTILIZA		TIEMPO DE REALIZACION:
	FECHA EMISION:	FECHA MODIFICACION:	CODIGO:	VIGENTE:	PÁGINA: 2 de 2
PROCESO:					

5. POLITICA

BRINDAR CAPACITACION AL PERSONAL INVOLUCRADO SOBRE LA NORMATIVIDAD CORRESPONDIENTE.

6. NIVELES DE RESPONSABILIDAD

RESPONSABLE – R: Persona que tiene la competencia, los medios y la autoridad para el desarrollo de una actividad.
PARTICIPA – P: **Persona que aporta sus conocimiento y competencia en el desarrollo de una actividad.**
INFORMADO – I: Persona que recibe los resultados de una actividad.
AUTORIZA – A**: Persona que tiene la competencia y la autoridad para tomar decisiones en el desarrollo de una actividad.**

7. DIAGRAMA DE FLUJO

No.	DOCUMENTO DE ENTRADA	ETAPAS	DOCUMENTO DE SALIDA	NIVEL DE RESPONSABILIDAD
1	- BASE DE DATOS DE LOS USUARIOS - DOCUMENTACION - LISTA DE VALORES DE COPAGO Y CUOTA MODERADORA - VALOR CONS. EXT. POR TARIFA SOAT.	INICIO RECEPCION ATENDER PTE Y VERIFICAR SI ESTA COBIJADO POR ALGUNO DE LOS REGIMENES DE SEGURIDAD SOCIAL	FICHA DE TURNO Y RECIBO DE COPAGO Y/O CUOTA MODERADA	RECEPCIONISTA

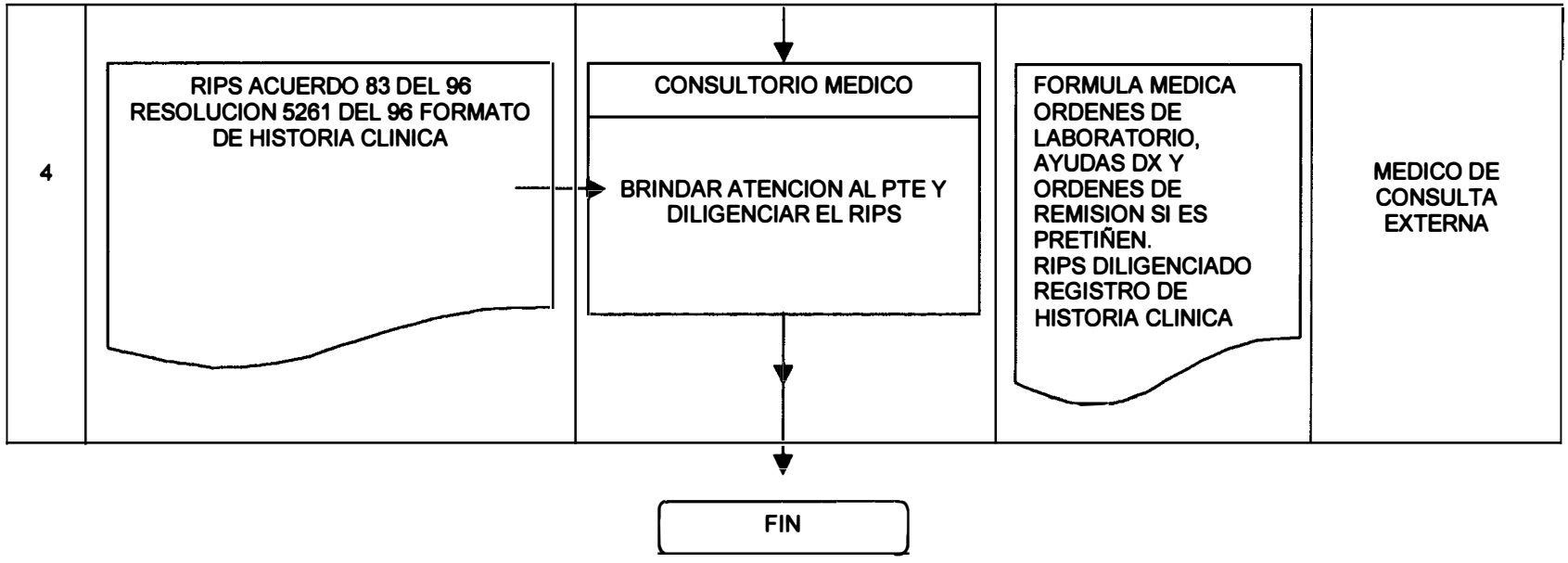
	MANUAL DE PROCESOS:		DEPENDENCIA DONDE SE UTILIZA	TIEMPO DE REALIZACION:	
	FECHA EMISION:	FECHA MODIFICACION:	CODIGO:	VIGENTE:	PAGINA: 3 de 3
PROCESO:					

2	RECIBO DE CAJA	CAJA RECIBIR PAGOS REQUERIDOS	COMPROBANTE DE PAGO	CAJERO

8. DIAGRAMA DE FLUJO

No.	DOCUMENTO DE ENTRADA	ETAPAS	DOCUMENTO DE SALIDA	NIVEL DE RESPONSABILIDAD
3	REGISTRO DE PTE QUE VAN A SER ATENTIDO	ENFERMERIA REALIZAR MEDICION DE SIGNOS VITALES AL PACIENTE Y GUIAR AL CONSULTORIO MEDICO	HISTORIA CLINICA	AUXILIAR DE ENFERMERIA

	MANUAL DE PROCESOS:		DEPENDENCIA DONDE SE UTILIZA		TIEMPO DE REALIZACION:
	FECHA EMISION:	FECHA MODIFICACION:	CODIGO:	VIGENTE:	PÁGINA: 4 de 4
PROCESO:					



9. DESCRIPCION DE LAS ETAPAS MÁS IMPORTANTES

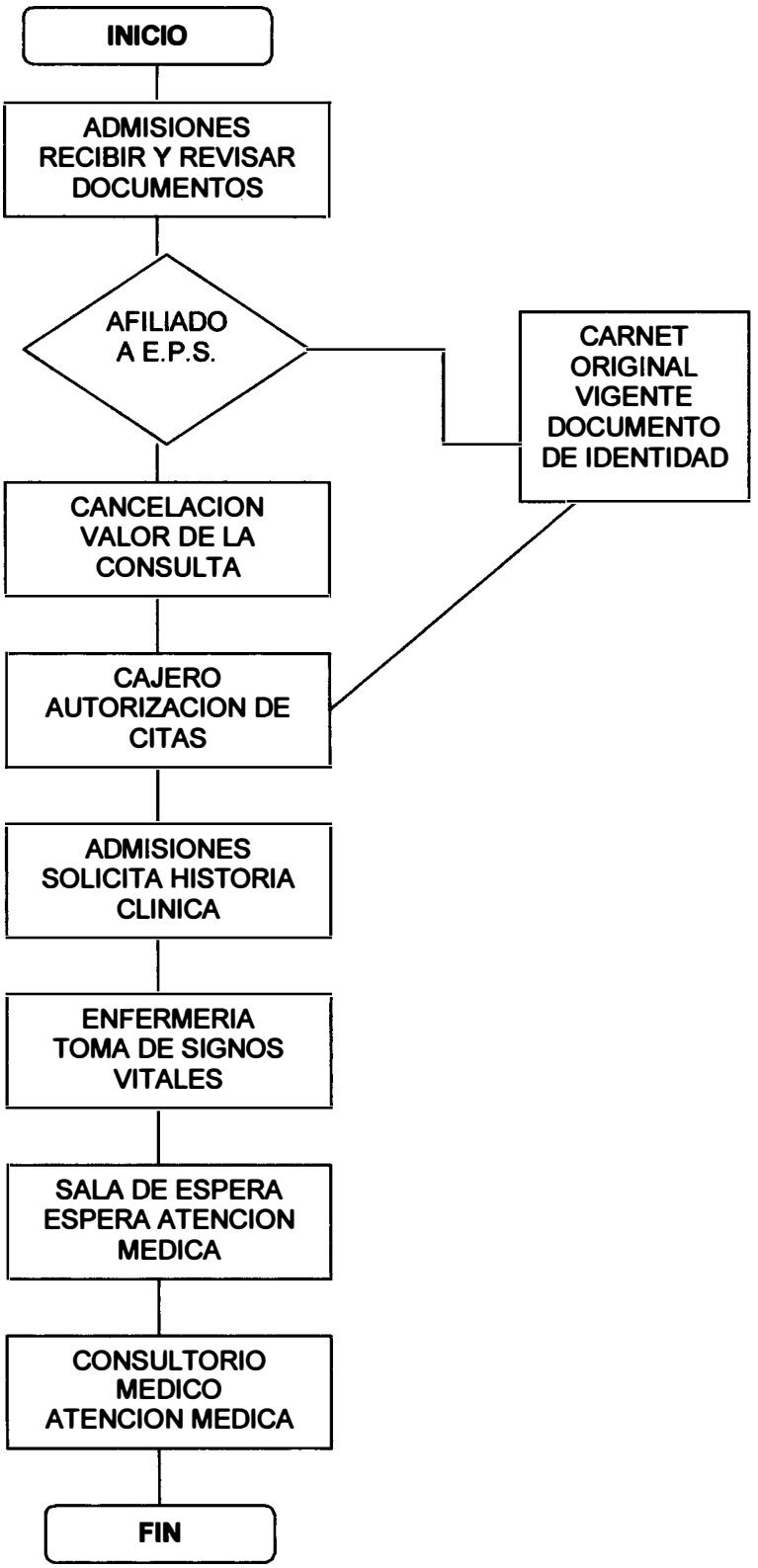
ETAPAS	DESCRIPCION
1	LA RECEPCIONISTA RECIBE AL PACIENTE, VERIFICA SI PERTENECE A ALGUN REGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD, SOLICITA DOCUMENTACION VIGENTE, ENTREGA FICHA DE TURNO, AUTORIZA ATENCION MEDICA Y EXPIDE LA FACTURA DE COPAGO Y/O CUOTA.
2	EL CAJERO RECIBE PAGO DE CUOTA MODERADORA Y/O COPAGO, EXPIDE COMPROBANTE DE PAGO Y LO REMITE A ENFERMERÍA.
3	AUXILIAR DE ENFERMERIA RECIBE COMPROBANTE DE PAGO, LO ANOTA EN EL LIBRO DE REGISTRO DE PTES ANTENDIDOS, BUSCA HISTORIA CLINICA EN ESTADISTICA, MIDE SIGNOS VITALES AL PTE Y LO REMITE AL CONSULTORIO MEDICO.
4	EL MEDICO DE CONSULTA EXTERNA BRINDA ATENCION AL PTE, FORMULA MEDICAMENTOS, ORDENA LABORATORIOS Y AYUDAS DIAGNOSTICAS, REMITE AL PTE SI ES NECESARIO, Y DILIGENCIA DATOS DEL RIPS.

10. DOCUMENTOS EXTERNOS

CODIGO	DOCUMENTO EXTERNO	CONTENIDO
DE01.PCE. 01-01	ACUERDO 30 DEL 96	PAGOS COMPARTIDOS Y CUOTA MODERADORA
DE02.PCE. 01-01	DECRETO 2423 DEL 96	MANUAL TARIFARIO
DE03.PCE. 01-01	ACUERDO 83 DEL 96	MANUAL DE MEDICAMENTOS DEL POS
DE04.PCE. 01-01	RESOLUCION 5261 DEL 96	MANUAL DE ACTIVIDADES, PROCEDIMIENTOS EN INTERVENCIONES DEL POS
DE05.PCE. 01-01	RESOLUCION 3374 DEL 01	REGISTRO INDIVIDUAL DE PRESTACION
DE06.PCE. 01-01	RESOLUCION 2569 DEL 99	CALIFICACION DE LOS EVENTOS EN SALUD EN PRIMERA INSTANCIA

11. DOCUMENTOS INTERNOS

CODIGO	DOCUMENTO EXTERNO	CONTENIDO
DI01.PCE. 01-01	BASE DE DATOS DE AFILIADOS	CONTIENE LISTADO DE LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DE LAS EPS
DI02.PCE. 01-01	MANUAL DE FUNCIONES	CONTIENE LAS FUNCIONES ASIGNADAS AL RECURSO HUMANO DEL L PRO.CEX
DI03.PCE. 01-01	RECIBOS DE CAJA	CONTIENE LA IDENTIFICACION DEL USUARIO Y VALOR DEL PAGO
DI04.PCE. 01-01	REGISTRO DE PTES ATENDIDOS	CONTIENE EL LISTADO DE PTES ATENDIDOS EN LA INSTITUCION
DI05.PCE. 01-01	REGLAMENTO INT. DE TRABAJO	CONTIENE TODAS LAS POLITICAS CON QUE LABORA LA INSTITUCION
DI06.PCE. 01-01	MANUAL DE PROCESOS	CONTIENE LOS DIFERENTES PROCESOS ESTABLECIDOS POR LA INSTITUCION
DI07.PCE. 01-01	FORMATO DE HISTORIA CLINICA	CONTIENE ITEMS REGLAMENTARIOS PARA DILIGENCIAR LA HISTORIA CLINICA
DI08.PCE. 01-01	MANUAL DE CALIDAD	CONTIENE LA ESTRUCTURA ORGANICA, SISTEMA DE EVALUACION Y MEJORAMIENTO, ESTRATEGIAS Y POLITICAS EN MATERIA DE CALIDAD
DI0.9PCE. 01-01	GUIAS DE MANEJO	LOS PASOS A SEGUIR EN EL MANEJO DE LAS DIFERENTES PATOLOGIAS A NIVEL INSTITUCIONAL


INICIO
ADMISIONES RECIBIR Y REVISAR DOCUMENTOS
AFILIADO A E.P.S.
CARNET ORIGINAL VIGENTE DOCUMENTO DE IDENTIDAD
CANCELACION VALOR DE LA CONSULTA
CAJERO AUTORIZACION DE CITAS
ADMISIONES SOLICITA HISTORIA CLINICA
ENFERMERIA TOMA DE SIGNOS VITALES
SALA DE ESPERA ESPERA ATENCION MEDICA
CONSULTORIO MEDICO ATENCION MEDICA
FIN

PLAN DE ACTIVIDAD
PERSPECTIVA: OBTENER EL GRADO MAXIMO DE CALIDAD
OBJETIVO GLOBAL: LOGRAR EN LA INSTITUCION LA IMPLEMENTACION DE UN SGC
ESTRATEGIA: PRESTAR SERVICIOS DE SALUD CON CALIDAD

OBJETO	DPTO	METAS	FECHA	RECURSOS	RESPONS.	INDICADOR ESTÁNDAR	INDICADOR REAL	FRECUENCIA
Especifico optimizar y estandarizar en un 80% el proceso de cons. externa al 31 de dc/02	Asistencial	Establecer comité de ética	Ago –02	Humano y financiero	Personal que labora en el área ext. Auditor y gerente	No. usuarios satisfechos		3 meses
		Establecer comité de historia clínica	Jul – 02			No de comité establecido hasta Ago		6 meses
		Encuesta de satisfacción a usuario	Jun- 02			No. usuario de cons. Externa		3 meses
		Comité de usuario	Jun –02			No. usuarios de la IPS		

PLAN DE ACTIVIDAD
PERSPECTIVA: OBTENER EFICAZ SISTEMA DE COSTO
OBJETIVO GLOBAL: ADQUIRIR MAYOR PENETRACION EN EL MERCADO
ESTRATEGIA: IMPLEMENTAR UN BUEN SISTEMA DE COSTO

OBJETO	DPTO	METAS	FECHA	RECURSOS	RESPONS.	INDICADOR ESTÁNDAR	INDICADOR REAL	FRECUENCIA
Obtener un 90% de rentabilidad económica	Facturación	Sacar costos directos e indirectos	Dic 02	Financieros humano	Contador Administrador Gerente Auditor	No. de ptes atendidos a un menor costo		Enero 03
		Reducir costos	Jun 02			% rentabilidad financiera		Enero 03
						Estabilidad económica de la institución		Enero 03

PLAN DE ACTIVIDAD
PERSPECTIVA: CULTIVAR EN EL RECURSO HUMANO LIDERAZGO EMPRESARIAL
OBJETO GLOBAL: LOGRAR VERDADEROS LIDERES EN CADA AREA
ESTRATEGIA: IMPLEMENTAR EL LIDERAZGO EMPRESARIAL

OBJETO ESPECIFICO	DPTO	METAS	FECHA	RECURSOS	RESPONS.	INDICADOR ESTÁNDAR	INDICADOR REAL	FRECUENCIA
Lograr que un 80% del recurso humano adquiera cultura de liderazgo	Asistencial administra-Tivo	• Capacitación continua al recurso humano	6 meses	Financieros	Gerente Auditor	No. total de líderes obtenidos		3 meses
		• Creación de incentivos	Jun/02			No. Trabajadores con alto sentido de pertenencia		3 meses
		• Creación de Comité del Recurso Humano	Junio/02			% Usuarios satisfechos		3 meses

Anexo D.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR

MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA

I.P.S. UNIDAD MEDICA LA MERCED
NIT. 26.694.280-8

MANUAL DE PROCESOS

TABLA DE CONTENIDO

GENERALIDADES

DEFINICION

PRESENTACION

OBJETIVOS

FUNCIONES

PROCESO INGRESO DE FONDO

PROCESO DE CONSULTAS MEDICAS

PROCESO CONSULTA DE URGENCIAS

PROCESO REALIZACION DE EXAMEN DE LABORATORIO

PROCESO CONSULTA Y PROCEDIMIENTO ODONTOLOGICOS

PROCESO DE RECLAMO E INFORMACION AL USUARIO

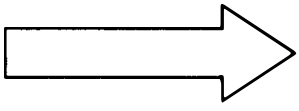
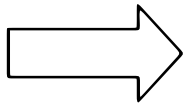
INFORMACION AL USUARIO

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

GENERALIDADES

Los manuales de procesos proporcionan a la unidad médica y a sus administradores, herramientas que son utilizadas para definir proceso y procedimiento, señalando algunas características de la empresa moderna, particularmente aquellas que tiene que ver con la satisfacción del cliente.

Los procedimientos que son una serie de actividades o pasos relacionados entre sí, a través de los cuales se transforman unos recursos y se obtienen un producto o servicio.

Entrada	**Transformación**	**Salidas**
		
Recursos **Insumos** **Información**	**Proceso de Cambio**	**Resultados** **Producto** **Servicio**

En una serie de actividades que actúan en forma armónica, se logra un objetivo, contando con apoyo un excelente plantación estratégica. Los sistemas de salud comprenden los proceso de fomento, prevención, tratamiento y rehabilitación aplicada para toda la comunidad de San Estanislao.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

DEFINICION

Unidad Médica la Merced tiene como misión los procesos de fomentos, prevención, tratamiento t rehabilitación aplicado para toda la comunidad para lo cual cuenta con recurso humano e idóneo y una tecnología adecuada.

Pretendemos satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos y una serie de actividad rentable que permite invertir parte de las actividades en el mejoramiento continuo de la calidad de nuestros servicios.

PRESENTACION

La gran cantidad de avance y cambio en sector salud, exigen a la organización una capacidad de ajuste e innovación permanente.

El ambiente laboral conformado por las condiciones físicas, afectivas y emocionales en los que desarrollan los procesos. El clima organizacional, enmarcado en el respeto, la comunidad (con muy buenos canales), el reconocimiento a la labor desempeñado, la armonía, la mutua colaboración y el sentido de crecimiento y la integración.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

OBJETIVOS

- Servir de guía para correcta ejecución de actividades y tareas para los funcionarios de la Unidad Medica La Merced.
- Ayudar a brindar servicios más eficiente.
- Mejorar el aprovechamiento de los recursos humanos físicos y financieros.
- General uniformidad en el trabajo por parte de los diferentes funcionarios.
- Evitar la improvisación en las labores.
- Ayudar a orientar al personal nuevo.
- Facilitar la supervisión y la evaluación de los procesos.
- Proporcionar información a la empresa acerca de la marcha de los procesos.
- Evitar discusiones sobre normas, procedimientos y actividades.
- Facilitar la orientación y atención al cliente externo.
- Establecer elementos de consulta, orientación y entrenamiento del personal.
- Servir como punto de referencia, para las actividades de auditoria.
- Ser la memoria de la institución.

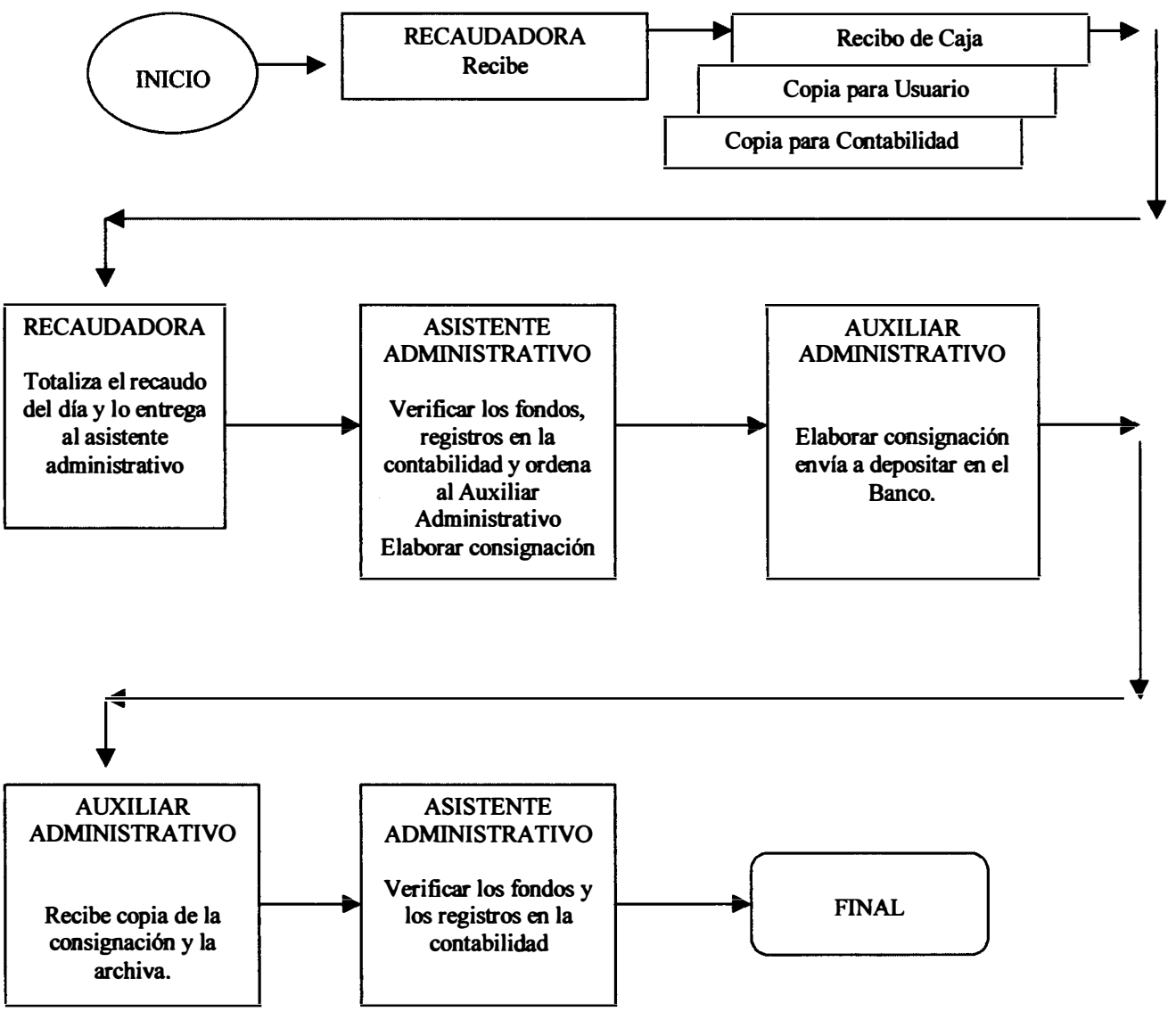
REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

FUNCIONES

La función principal de la unidad Médica La Merced, es la de mantener sana a toda la población comprendida en el área Municipal apoyándose para ellos en mecanismos internos como es la infraestructura físico – científico y en el componente humano, tanto en lo administrativo como en lo científico y en mecanismo externo como son todas las series de programas proyectados a una mejor promoción a prevención dirigido a la población en general.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

PROCESO:
INGRESO DE FONDO:



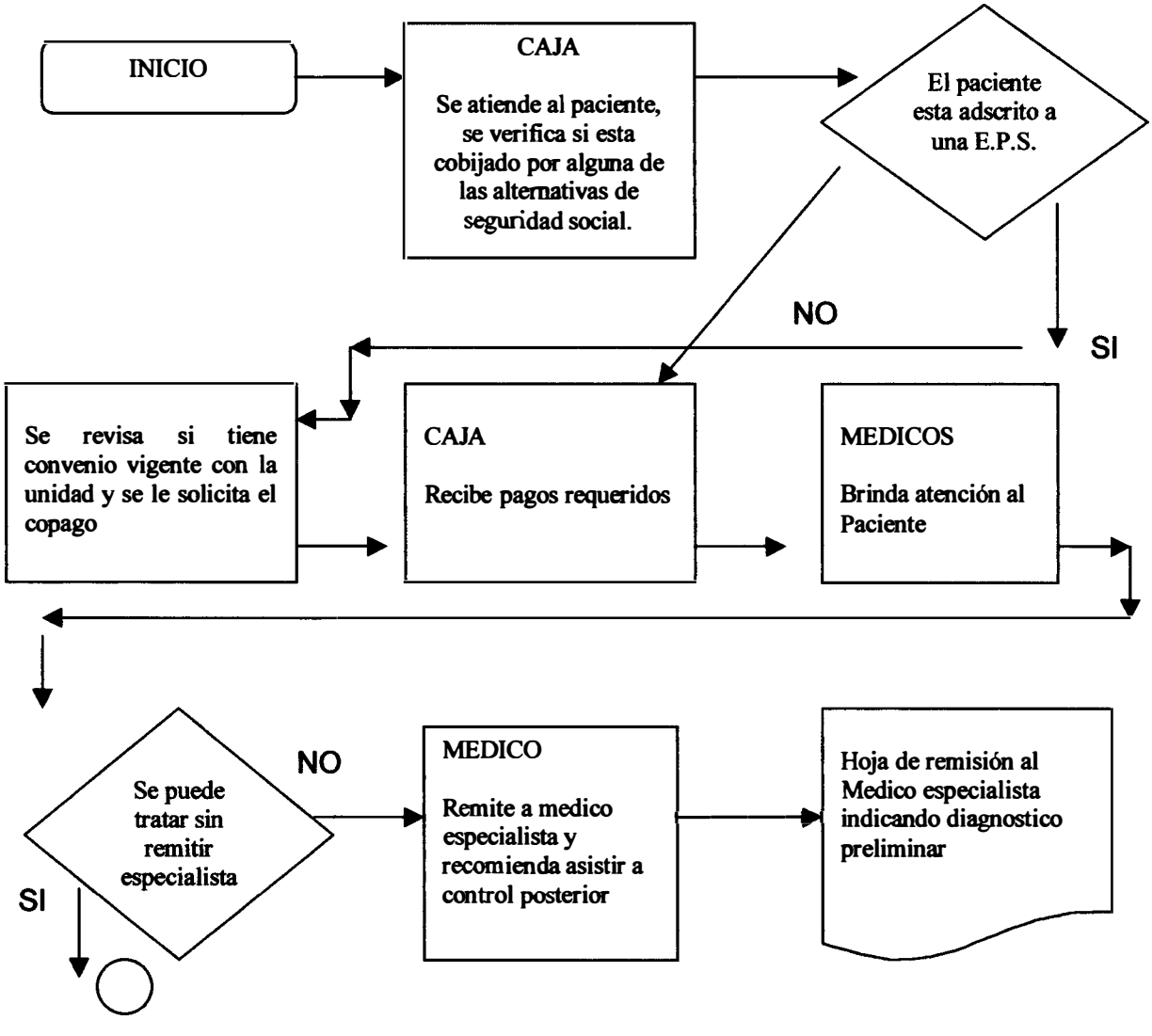
REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

Departamento:	**Administrativo**		
Proceso:	**Ingreso de Fondos**		
SECUENCIAS	**DEPENDENCIA**	**RESPONSABLE**	**DESCRIPCION**
1. Recibe pagos de los usuarios	Administrativa	Recaudadora	Emite recibo de caja, con copia para el usuario y para la contabilidad.
2. Totaliza el recaudo diario y lo entrega	Administrativa	Recaudadora	Verifica los totales y los remite al asistente administrativo.
3. Recibe los fondos	Administrativa	Asistente Administrativo	Los verifica, registro en contabilidad y ordena al auxiliar administrativo elaborar consignaciones.
4. Elabora la consignación	Administrativa	Auxiliar Administrativo	Da instrucciones a quien haga de mensajero para el depósito.
5. Recibe la copia de la consignación	Administrativa	Auxiliar Administrativo	Traslada a contabilidad la copia de la consignación.
6. Verificación de la transacción	Administrativa	Asistente Administrativo	Registra la contabilidad.

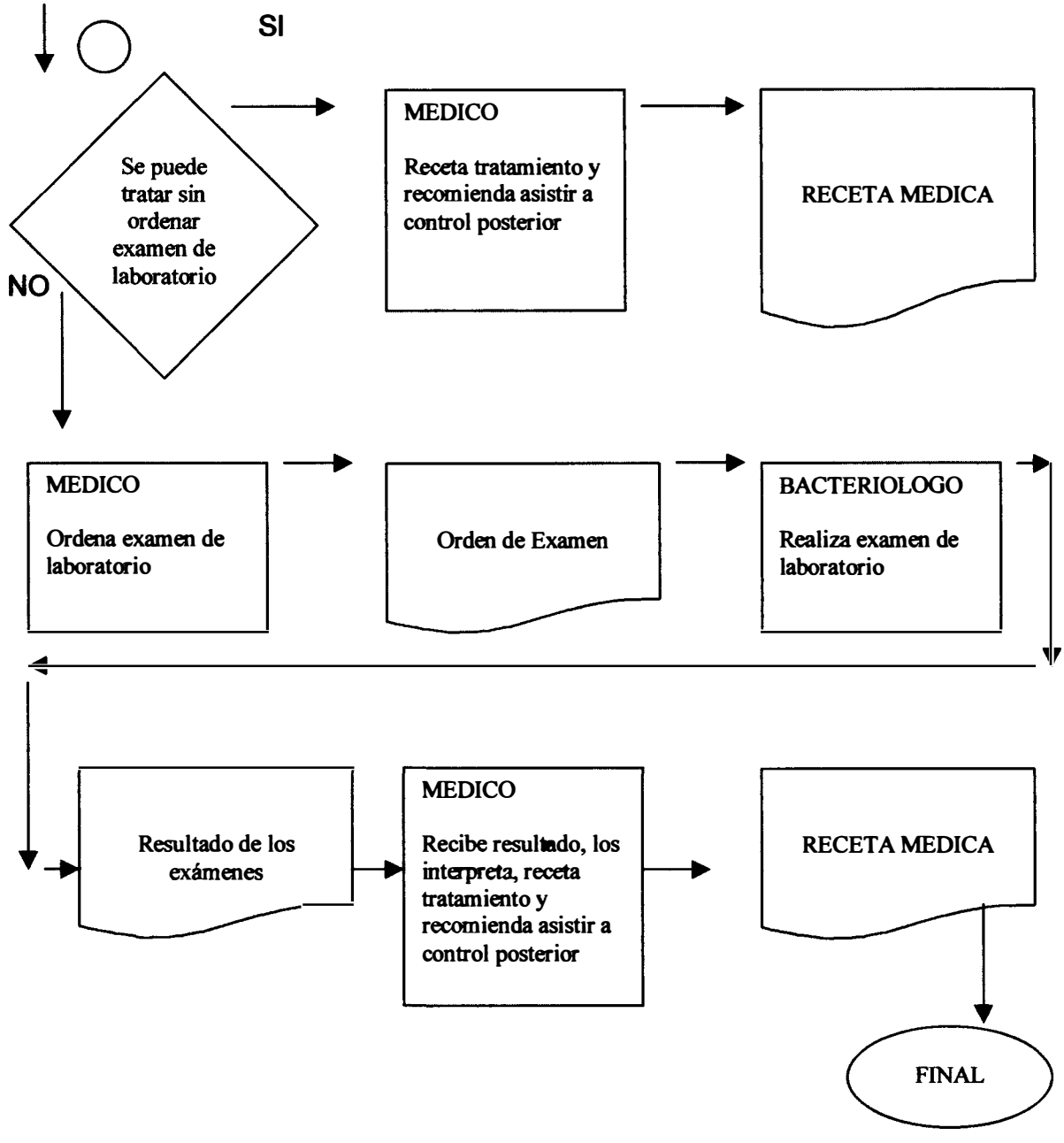
REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

PROCESOS MEDICOS:

PROCESO:
CONSULTA MEDICA



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

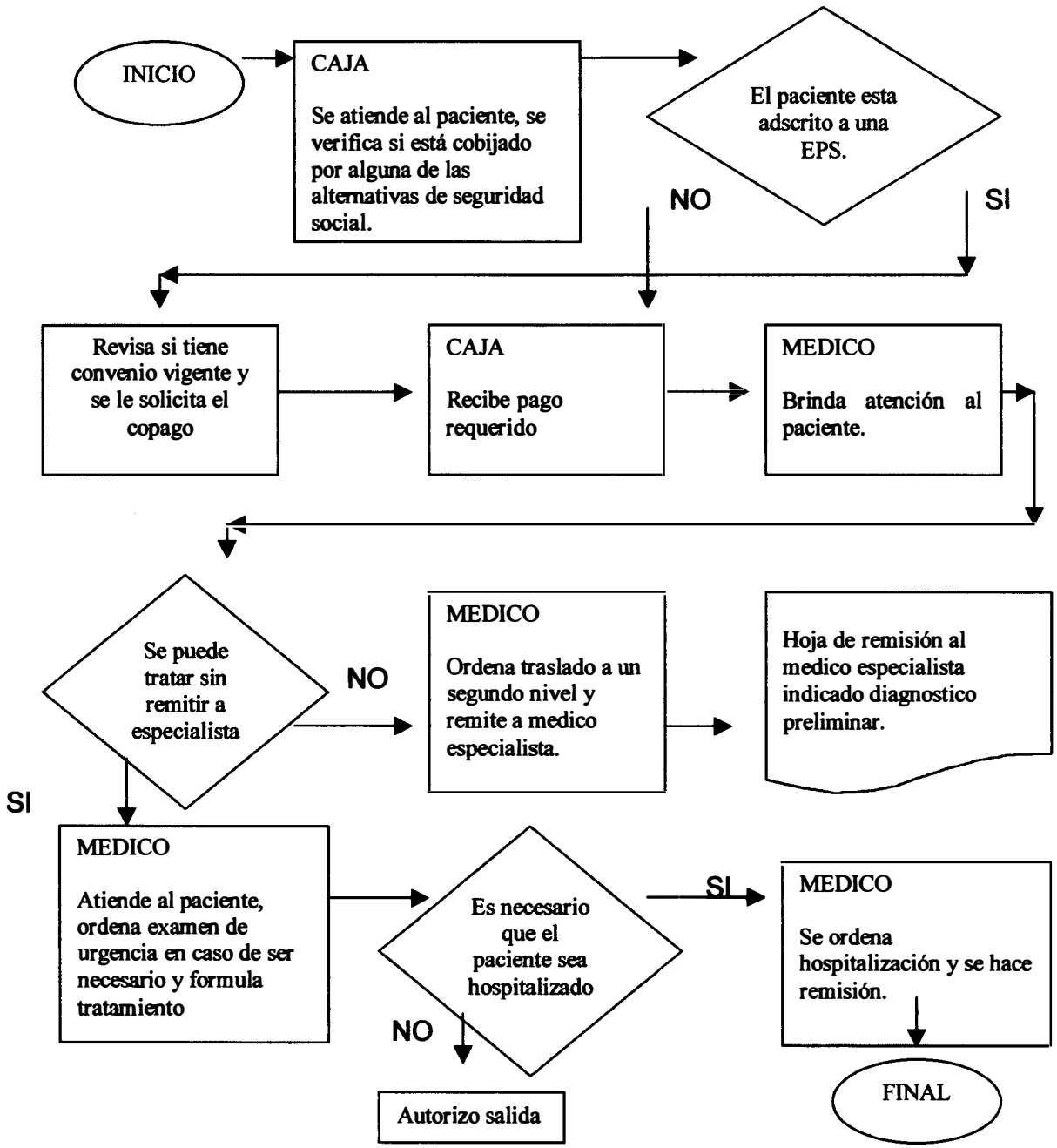


REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

Departamento:	**Medico Asistente**		
Proceso:	**Consulta Normal**		
SECUENCIAS	**DEPENDENCIA**	**RESPONSABLE**	**DESCRIPCION**
1. Recepción del paciente	Caja	Cajera Recaudadora	Verificar aspectos administrativos relacionados con contratación, derecho a servicios, abonos, copagos y pagos.
2. Recibe pagos requeridos	Caja	Cajera Recaudadora	Recibir dinero.
3. Revisión inicial diagnostico preliminar.	Médico Asistencial	Médico	Verifica si es necesario de acuerdo a la condición del paciente remitirlo a un medico especialista y/o la elaboración de exámenes de laboratorio
3.1 Remisión a medico especialista	Médico Asistencial	Médico	En caso de ser necesario emite una hoja de interconsulta indicando el diagnostico preliminar.
3.2 Remisión a laboratorio clínico	Médico Asistencial	Médico	En caso de ser necesario emite una orden para la elaboración de examen de laboratorio.
3.2.1 El laboratorio de examen de laboratorio	Medico Asistencia	Bacteriólogo	Realiza exámenes de laboratorio.
3.2.2 Interpretación de exámenes de laboratorio	Medico Asistencial	Medico	Recibe resultados, los interpreta, receta tratamiento y recomienda asistir a control posterior.
4. Revisión final y diagnostico definitivo	Medico Asistencial	Medico	Al verificar que se pueda tratar al paciente directamente, se le receta tratamiento y se le fija cita de control para verificar la evolución.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

PROCESO:
CONSULTA DE URGENCIAS.

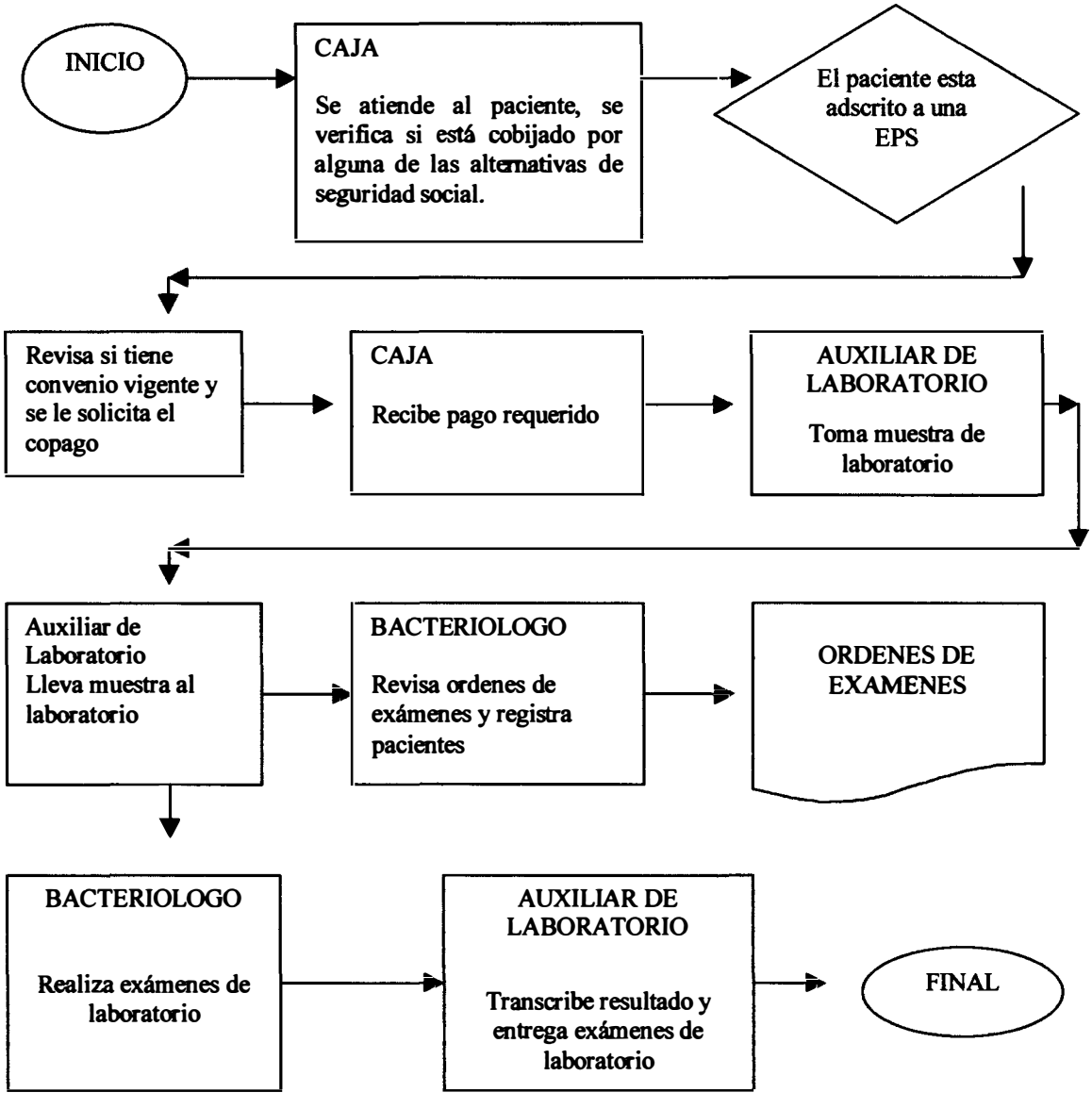


REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

Departamento:	**Medico Asistencial**		
Proceso:	**Consulta de Urgencia**		
SECUENCIAS	**DEPENDENCIA**	**RESPONSABLE**	**DESCRIPCION**
1. Recepción de paciente	Caja	Cajera Recaudadora	Verificar aspecto administrativos relacionado con contratación, derecho a servicio, abonos, copagos y pagos.
2. Recibe pago requerido	Caja	Cajera Recaudadora	Recibe dinero
3. revisión inicial y diagnostico preliminar	Medico Asistencial	Medico	Verifica si es necesario de acuerdo a la condición del paciente remitirlo a un medico especialista y/o la elaboración de exámenes de laboratorios
3.1 Remisión a Medico especialista	Medico Asistencial	Medico	En caso de ser necesario emite una hoja de interconsulta indicando el diagnostico preliminar y enviar paciente en una ambulancia
3.2 Remisión a laboratorio clínico	Medico Asistencial	Medico	En caso de ser necesario emite una orden para la elaboración de exámenes de urgencias
3.2.1 Elaboración de exámenes de laboratorio	Laboratorio	Bacteriólogo	Realiza exámenes de laboratorio de inmediato
3.2.2 Interpretación de exámenes de laboratorio	Medico Asistencial	Medico	Recibe resultado los interpreta, receta tratamiento y recomienda asistir a control posterior
4. Revisión Final y Diagnostico Definitivo	Medico Asistencial	Medico	Al verificar que se puede tratar al paciente directamente, se le atiende la urgencia, además de acuerdo a la condición del paciente recomienda o no la hospitalización

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

PROCESO:
REALIZACION DE EXAMENES DE LABORATORIO

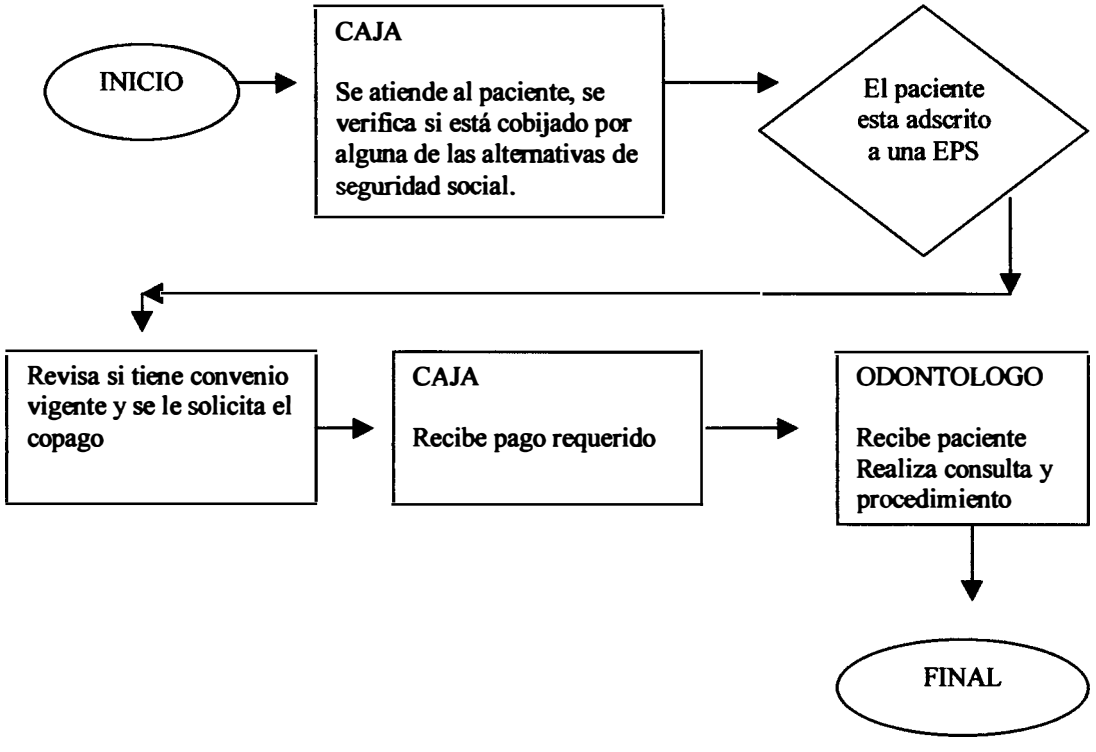


REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

Departamento:	**Laboratorio Clínico**		
Proceso:	**Realización de Exámenes de Laboratorio**		
SECUENCIAS	**DEPENDENCIA**	**RESPONSABLE**	**DESCRIPCION**
1. Recepción del paciente	Caja	Cajera Recaudadora	Verificar aspectos administrativos relacionado con contratación, derecho a servicio, abonos, copagos y pagos
2. Recibe pagos requerido	Caja	Cajera Recaudadora	Recibe dinero
3. Toma de muestra de paciente	Toma de Muestra	Auxiliar de Laboratorio	Auxiliar de laboratorio toma de muestra de paciente
4. Llevada de muestra al laboratorio	Laboratorio	Auxiliar de Laboratorio	Auxiliar lleva las muestras de laboratorio
5. Revisión de ordenes y registro de exámenes solicitados	Laboratorio	Bacteriólogo	El bacteriólogo revisa ordenes, registra y realiza análisis
6. Entre de Resultados	Recepción	Auxiliar de Laboratorio	Entrega resultado de análisis realizados

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

PROCESO:
COLSULTA Y PROCEDIMIENTOS ODONTOLOGICOS



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

Departamento:	**Consultorio Odontológico**		
Proceso:	**Consulta y Procedimiento Odontológico**		
SECUENCIAS	**DEPENDENCIA**	**RESPONSABLE**	**DESCRIPCION**
1. Recepción del paciente	Caja	Cajera Recaudadora	Verificar aspecto administrativos relacionado con contratación, derecho a servicio, abonos, copagos y pagos
2. Recibe pagos requeridos	Caja	Cajera Recaudadora	Recibe dinero
3. Atención del paciente	Consultorio Odontológico	Odontólogo	El odontólogo registra el paciente, le realiza la consulta y procedimiento odontológico

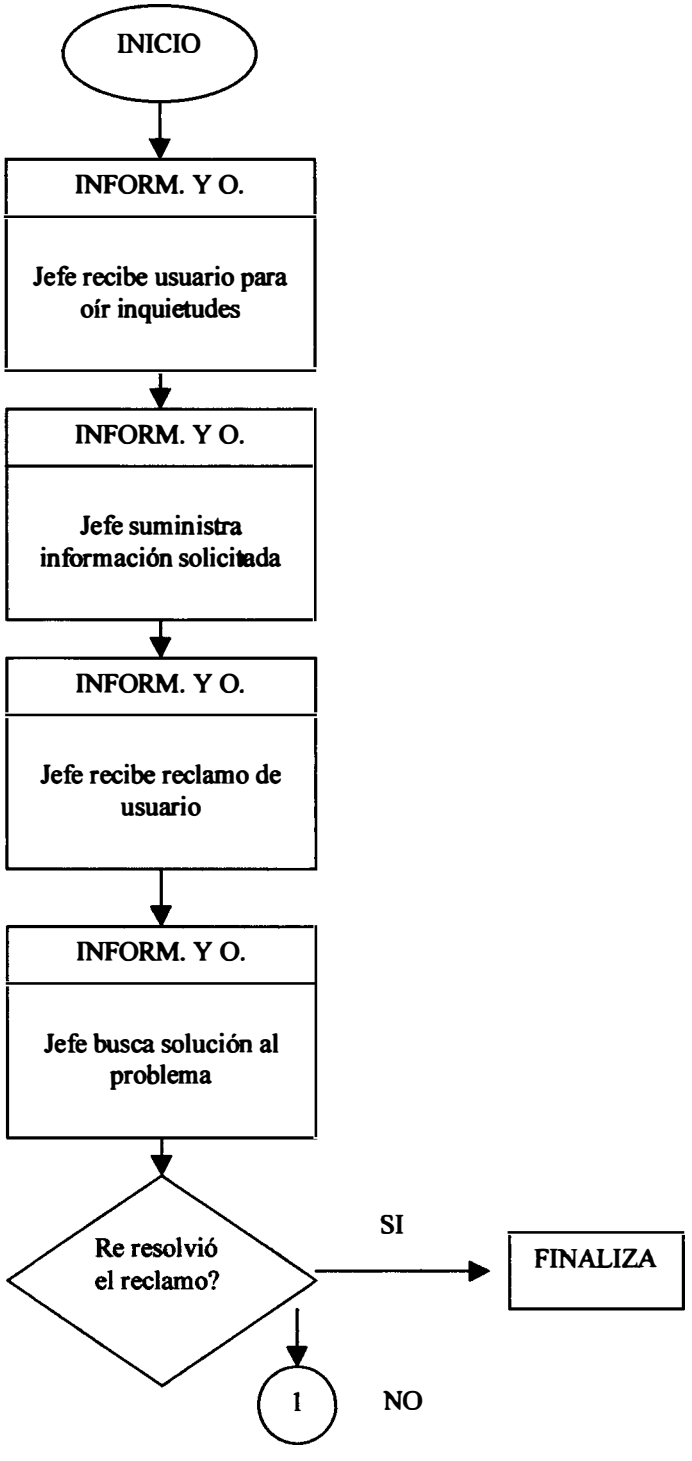
REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

Departamento:	**Dirección Atención al Paciente**		
Proceso:	**Manejo de Reclamo e Información al Usuario**		
SECUENCIAS	**DEPENDENCIA**	**RESPONSABLE**	**DESCRIPCION**
1. Recibir solicitud verbal sobre información sugerida y reclamo de los usuarios	Información y Orientación al Usuario	Jefe	Recibir al usuario escucharle la información, el reclamo, la sugerencia y enviarla a atención al paciente.
2. Proporcionar información al usuario	Información y Orientación al Usuario	Jefe	Si la solicitud es únicamente para pedir información, suminístrala de acuerdo a la petición; si se trata de ubicación de un sitio distante y el usuario no entiende, acompañarlo hasta allí
3. Dialogar con el usuario para solucionar su reclamo	Información y Orientación al Usuario	Jefe	Dialogar con la persona para recepcionar su problema, encontrar soluciones rápidas, satisfaciendo las necesidades sentidas del usuario. Acudir al sitio correspondiente donde se le presentó el problema al usuario para ver si de inmediato se puede resolver, de lo contrario solicitarlo por escrito para darle solución posterior
4. Recibir al usuario el reclamo por escrito	Información y Orientación al Usuario	Jefe	A los usuarios que soliciten escribir su problema y los que no se les resolvió de inmediato, entregar el formato establecido en original y copia para que detallen su petición. Este formato contiene: nombre, fecha, número de historia clínica, servicio, teléfono, dirección, número de identificación, empresa promotora de salud y detalle. El original se envía al servicio implicado en el reclamo, la copia para Dirección Atención al Paciente y se toma una fotocopia para el área de información. Registrar el reclamo en el libro de control anotando los datos suministrados en el formato.

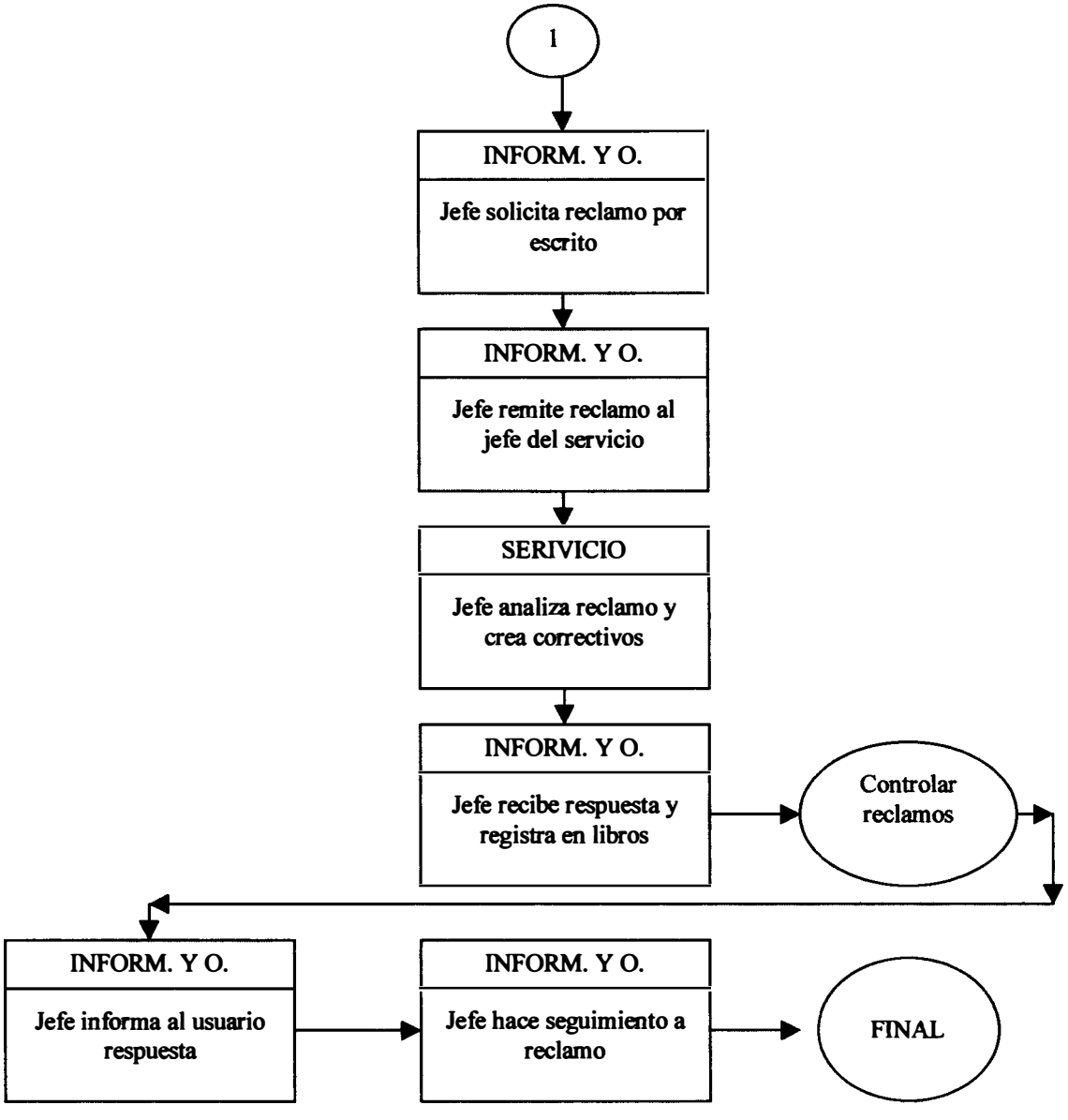
REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

Departamento:	**Dirección Atención al Paciente**		
Proceso:	**Manejo de Reclamo e Información al Usuario**		
SECUENCIAS	**DEPENDENCIA**	**RESPONSABLE**	**DESCRIPCION**
5. Remitir el reclamo al servicio donde se originó	Información y Orientación al Usuario	Jefe	Iniciar trámite para solucionar problema, para ello este se envía nota para el servicio correspondiente donde se adjunta el original del formato y solicita respuesta del problema.
6. Analizar Reclamo y Crear Correctivos	Información y Orientación al Usuario	Jefe	Jefe del servicio donde se originó el reclamo lo analiza y crea correctivo.
7. Recibir Respuesta del Servicio donde Origino el Reclamo	Información y Orientación al Usuario	Jefe	Recibe respuesta y radicar el libro de control. Tomar copia y remitirla a atención al paciente, archivar la respuesta recibida en el fólfer correspondiente.
8. Controlar los Reclamos Recibidos	Información y Orientación al Usuario	Jefe	Diariamente revisar el libro control y enviar una nota a los jefes de los servicios que no hayan dado solución oportuna al reclamo, enviar copia de esto a la dirección de atención al paciente.
9. Responder al Usuario Reclamo Planteado			Llamar por teléfono al usuario o enviarle por escrito la solución de su problema. Darle a conocer las causas que originaron su reclamo, en caso de que el problema se haya originado por desconocimiento de las normas establecidas por la unidad, enseñarles que para una buena atención esta se debe conocer y llevar a cabo de la mejor manera posible.
10. Hacer Seguimiento y Ajuste a los Reclamos Presentados	Información y Orientación al Usuario	Jefe	Realizar seguimiento a todos los problemas presentados y presentar ajustes a los que sean necesario.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

INDICADORES DE GESTION

INDICADORES CONSULTA EXTERNA

NUMERO DE CONSULTA POR HORAS TRABAJADAS

No. total de consultas realizadas en el periodo trabajador
No. obras profesionales trabajadas en el periodo

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLO DE MANEJO

No. de pacientes en quien se cumplió el protocolo de manejo de una patología en el periodo X100.
No. total de paciente que consultaron por esa patología en el periodo.

INDICADOR DE SATISFACCION DEL USUARIO

INDICE DE SATISFACCION DEL USUARIO

No. de puntos obtenidos en la encuesta respectiva para cada variable X100
No. total de puntos posibles en la encuesta

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

INDICADOR DE URGENCIA

NUMERO DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL PERIODO

COSTO PROMEDIO DE ATENCION

Costo total de servicio de urgencia en el periodo X100

No. de consultas realizadas en el periodo

INDICADORES DE APOYO DIAGNOSTICO

NUMERO DE EXAMENES PROCESADOS EN EL PERIODO

COSTO PROMEDIO DE EXAMEN

Costo total de servicio en el periodo

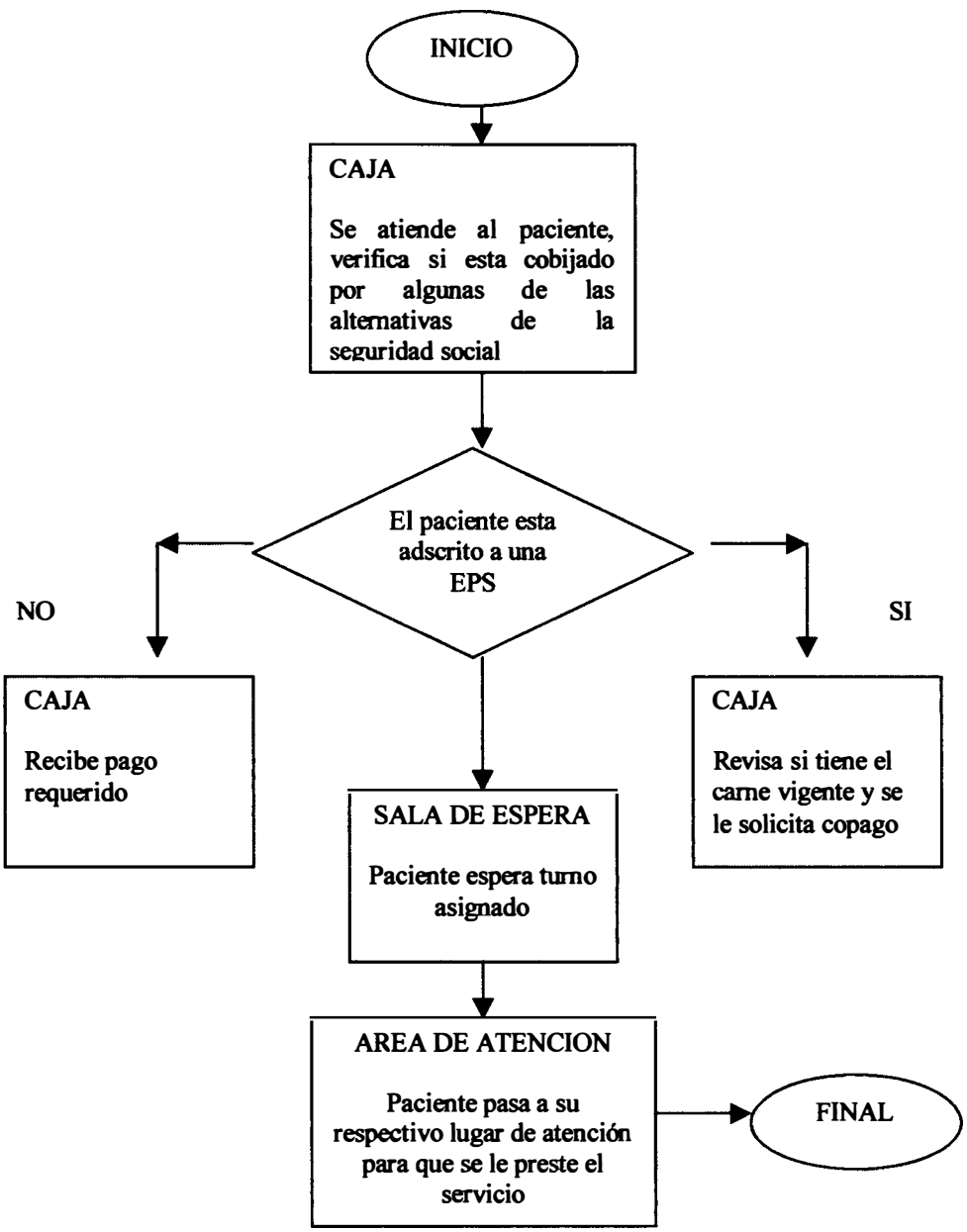
No. total de exámenes realizados en el periodo

PORCENTAJE DE RENTABILIDAD

Total de ingreso de la sección en el periodo

Costo total de la sección en el periodo

INFORMACION AL USUARIO



Anexo E.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR

MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTIKA

IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED
NIT. 26.694.280-8

MANUAL DE FUNCIONES DE LA UNIDAD MEDICA LA MERCED

AÑO 2001

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

MISION

VISION

OBJETIVOS

FUNCIONES Y REQUISITOS PARA CADA FUNCIONARIO

MEDICO GENERAL

ODONTÓLOGO

BACTERIOLOGO

AUXILIAR DE ENFERMERIA

AUXILIAR DE LABORATORIO CLINICO

PROMOTOR DE SALUD

AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

CAJERA RECAUDADORA

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

INTRODUCCION

Para el desarrollo institucional de la EPS. "EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS UNIDAD MEDICA LA MERCED" del Municipio de San Estanislao Bolívar, es de carácter prioritario la expedición e implementación del Manual de Funciones y Requisitos de la Planta de Personal que conforma esta Empresa, que permite disponer de un instrumento técnico – administrativo que defina los cargos, su naturaleza, funciones y su jerarquización.

Este manual da la oportunidad de prestar apoyo a actividades de vigilancia, control y evaluación en el desempaño de los funcionarios, estando acorde con las normas establecidas por la Función Pública en referencia al Régimen de Carrera Administrativa.

Para el diseño de este Manual se tubo en cuenta la parte normativa contemplada en las leyes 10 de 1990 de 1963, 443 de 1998, decreto 1330 de 1998, decreto ley 1567 de 1998, 1568 de 1998, 1569 de 1998, decretos reglamentarios 1570 de 1998, 1571 y 1572 de 1998.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

MISIÓN

LA UNIDAD MEDICA LA MERCED, es una institución privada, de bajo grado de complejidad, misión es prestar servicio de salud con calidad a todos nuestros usuarios, para lo cual cuenta con un recurso humano idóneo y una tecnología adecuada.

Pretendemos satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos y ser una entidad rentable que permita invertir parte de las utilidades en el mejoramiento continuo de la calidad de nuestros servicios.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

VISIÓN

Nuestra visión es construirnos en la mejor y la más exitosa IPS de la Costa Atlántica Colombiana.

Prestar a los usuarios la más alta tecnología, infraestructura y recursos humanos para lograr la satisfacción de las necesidades, expectativas y coadyuvantes en los procesos de PAZ y MODERNIZACION de nuestra buena patria.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

OBJETIVOS

1. Prestar servicios de Salud con calidad a nuestra población objeto y potencial en el bajo grado de complejidad.
2. Prestar servicios de Salud dirigidos a la promoción de salud, prevención de la enfermedad, asistencia y rehabilitación.
3. Incursionar en el proyecto social a través de la prestación de servicios de salud oportunos y eficientes.
4. Ser una empresa rentable con proyección al más alto grado de complejidad.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

DENOMINACION DEL CARGO : GERENTE

CODIGO :

DEPENDENCIA ORGANICA : IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED

II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES DEL CARGO

Dirigir y gestionar la institución prestadora de salud.

III. FUNCIONES

- Vigilar y controlar el buen funcionamiento de la institución.
- Crear estrategias de mejoramiento para proyectar mejor la institución.
- Proporcionar los recursos necesarios para obtener un equilibrio institucional.
- Gestionar eficientemente para mantener un buen margen de solvencia.
- Crear incentivos y estímulos para obtener el mayor aprovechamiento del recurso humano.
- Cumplir y hacer cumplir con los objetivos y políticas de la institución.
- Gestionar contratos para la institución.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

DENOMINACION DEL CARGO : AUDITOR

CODIGO :

DEPENDENCIA ORGANICA : IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED

II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES DEL CARGO

Implementar, evaluar y controlar todos los procesos de la institución.

III. FUNCIONES

- Implementar el sistema de garantía de calidad.
- Instaurar procesos de la institución.
- Evaluar y medir todos los procesos con indicadores.
- Tomar acciones correctivas según resultados.
- Vigilar el cumplimiento de las funciones de cada recurso humano.
- Capacitar continuamente al personal sobre los cambios surgidos en la normatividad.
- Implementar un sistema de costo.
- Gestionar estrategias para la penetración en el mercado.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

DENOMINACION DEL CARGO : MEDICO GENERAL

CODIGO : 061

DEPENDENCIA ORGANICA : IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED

DEPENDENCIA JERARQUICA :

II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES DEL CARGO

Ejecución de labores profesionales en actividades de promoción, protección y de rehabilitación del paciente y medio ambiente.

III. FUNCIONES

- Practicar exámenes de medicina general, formular diagnostico y prescribir el tratamiento que debe seguirse, aplicando los derechos del enfermo.
- Prescribir y/o realizar procedimientos especiales para ayuda en el diagnostico y/o en el manejo de pacientes, según el caso.
- Realizar control medico periódico a pacientes laboralmente expuestos a situación de contaminación ambiental, comportamiento, consumo y biológicos que impliquen riesgo para su salud.
- Llevar controles estadísticos con fines científicos y administrativos y reportar las enfermedades de notificación obligatoria.

- Realizar Inter Consulta y remitir paciente a médicos especialista cuando se requiera y de acuerdo a las normas del sistema de remisión del paciente.
- Participar en actividades de planeación y elaboración de proyectos.
- Participar en actividades de capacitación del personal de la institución en la cual esta asignado.
- Realizar vigilancia epidemiológica en todas aquellas situaciones que sea factor de riesgo para la población.
- Orientar la prestación de los primeros auxilios y la remisión de paciente solicitado por radioteléfono.
- Colaborar en la elaboración e implementación del plan de energía para ser aplicado en los organismos de salud y del área de influencia.
- Participar en el diagnostico y pronostico del estado de salud de la población del área de influencia.
- Participar en la evaluación de las actividades en pacto de la prestación de los servicios de salud.
- Promover en su área de trabajo la participación de la comunidad en actividades de salud e impulsar la conformación de los comités de salud, comités de vigilancia epidemiológica, unidades de rehidratación oral, unidades de atención a infecciones respiratorias agudas y formación de líderes comunitarios en salud.

- Participar en investigaciones de tipo aplicado tendiente a esclarecer las causas y soluciones a los problemas de salud de la comunidad.
- Establecer y mantener las relaciones de coordinación necesaria para lograr una eficaz prestación de los servicios de salud.
- Velar por la consecución oportuna de los recursos necesarios y por la racional utilización de los disponibles y demás bienes de su cargo.
- Ejercer las demás funciones que le sean asignadas por el Jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza del hospital primer nivel.

IV. REQUISITOS

ESTUDIOS: Titulo de formación universitaria en medicina y Tarjeta Profesional.

EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia relacionadas con la función del cargo.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

DENOMINACION DEL CARGO : ODONTOLOGO

CODIGO : 062

DEPENDENCIA ORGANICA : IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED

DEPENDENCIA JERARQUICA :

II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES DEL CARGO

Ejecución de labores profesionales de odontología en actividades de promoción, prevención, diagnostico, tratamiento y recuperación del paciente, en un organismo de cualquier nivel de atención.

III. FUNCIONES

- Practicar exámenes, formular diagnóstico y prescribir el tratamiento que debe seguirse, elaborar la historia clínica del paciente incluyendo la epicrisis y aplicando los derechos del enfermo.
- Atender urgencias, ordenar análisis y exámenes de laboratorio y estudiar los resultados.
- Realizar interconsulta y remitir pacientes a odontólogos especialistas cuando sea necesario.

- Participar en las brigadas de salud del área de influencia.
- Participar en actividades educativas de salud oral a nivel intra y extramural.
- Participar en la evaluación de actividades e impacto de la presentación de los servicios de salud.
- Realizar el análisis epidemiológico de los datos de morbilidad oral que le permita proponer alternativas de solución al inmediato superior.
- Participar en investigaciones de tipo aplicado tendientes a esclarecer las causas y soluciones a los problemas de salud e la comunidad.
- Participar en reuniones, seminarios o eventos que tengan relación con los programas o actividades a su cargo.
- Establecer y mantener las relaciones de coordinación necesarias para lograr una eficaz prestación de los servicios de salud.
- Llevar controles estadísticos con fines científicos y administrativos y reportar las enfermedades de notificación obligatoria.
- Participar en la actualización del manual de normas y procedimiento de su área.
- Ejercer las demás funciones que le sean asignadas por el Jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza de LA UNIDAD MEDICA LA MERCED.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

IV. REQUISITOS

ESTUDIOS: Titulo de formación universitaria en Odontología y Tarjeta Profesional.

EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia relacionada con las funciones del cargo.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

DENOMINACION DEL CARGO : BACTERIOLOGO

CODIGO : 052

DEPENDENCIA ORGANICA : IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED

DEPENDENCIA JERARQUICA : LABORATORIO

II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES DEL CARGO

Ejecución de labores profesionales de análisis de laboratorio que apoyen en el diagnostico, pronostico, prevención y tratamiento de las enfermedades de una institución de prestación directa de servicios.

III. FUNCIONES

- Realizar los análisis en las diferentes áreas que integran el laboratorio clínico en informar los resultados.
- Realizar pruebas de control de calidad de los análisis clínicos a fin de garantizar la veracidad de los resultados.
- Realizar diariamente chequeo y calibración de cada uno de los instrumentos antes de iniciar las lecturas y llevar un registro de los procedimientos de calibración.

- Orientar e informar a los pacientes sobre los requisitos para la toma de una buena muestra y sobre la forma de recolección de las mismas.
- Preparar y controlar los reactivos, las sustancias de referencias, soluciones y los medios de cultivo necesario en el laboratorio y responder por el adecuado uso de los equipos y elementos asignados.
- Suministrar los datos estadísticos requeridos.
- Supervisar los procedimientos de la toma de muestras, coloración, montaje y lavado del material.
- Realizar exámenes microbiológicos de aguas, aire, alimentos, bebidas y otras sustancias de consumo para verificar su grado de pureza y sus efectos sobre la salud.
- Participar en la programación, supervisión y evaluación de las experiencias teórica – practicas de los estudiantes.
- Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

IV. REQUISITOS

ESTUDIOS: Titulo de formación universitario en Bacteriología y laboratorio clínico

EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia relacionadas con las funciones.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

DENOMINACION DEL CARGO : AUXILIAR DE ENFERMERIA

CODIGO : 072

DEPENDENCIA ORGANICA : IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED

DEPENDENCIA JERARQUICA :

II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES DEL CARGO

Ejecución de labores auxiliares de enfermería en la atención de individuos, familia y comunidad en cualquier nivel de atención de salud.

III. FUNCIONES

- Arreglar la unidad y ambiente físico del paciente, tanto para admisión como para la estadía del mismo en la institución.
- Realizar acciones de enfermería de baja y mediana complejidad asignadas según las normas y el plan de acción de enfermería de la institución.
- Instruir al paciente y a la familia en el proceso de rehabilitación a seguir.
- Preparar al paciente y colaborar en los medios de diagnostico y tratamiento especiales.
- Realizar acciones educativas sobre aspectos básicos de salud y promoción del medio ambiente.

- Dar atención de enfermería al paciente durante el tratamiento medico – quirúrgico y administrar los medicamentos y cuidados al paciente de acuerdo con orden medica de enfermería.
- Informar oportunamente al profesional responsable sobre situaciones de emergencia y riesgo que observe en los pacientes, familia, comunidad o medio ambiente.
- Desarrollar actividades creativas y ocupacionales con los pacientes.
- Esterilizar, preparar y responder por el material, equipo y elementos a su cargo.
- Brindar cuidado directo a los pacientes que requieran atención especial.
- Identificar las dietas especiales para pacientes.
- Prestar primeros auxilios en caso de accidentes.
- Colaborar en la identificación de individuos y grupo de la población expuestos a riesgos de enfermar.
- Informar a individuos y grupos de la comunidad sobre la existencia y utilización de los servicios de salud.
- Preparar los servicios de consulta y colaborar con el medico en la prestación del servicio.

- Realizar la vacunación institucional o por canalización y el control de temperatura a la nevera que contiene biológicos.
- Diligenciar los registros estadísticos pertinentes a su trabajo.
- Participación en el adiestramiento y superación de la promotora de salud de acuerdo con la programación establecida.
- Ejercer las demás funciones que la sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

IV. REQUISITOS

ESTUDIOS: Aprobación de cuatro (4) años de educación de secundaria y curso de auxiliar de enfermería con una duración mínima de ochocientas sesenta (860) horas en una institución debidamente legalizada.

EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia relacionada con las funciones del cargo.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

DENOMINACION DEL CARGO : AUXILIAR DE LABORATORIO CLINICO

CODIGO : 079

DEPENDENCIA ORGANICA : IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED

DEPENDENCIA JERARQUICA :

II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES DEL CARGO

Ejecución de labores de laboratorio en instituciones de salud del primero, segundo o tercer nivel.

III. FUNCIONES

- Realizar toma de muestras, separarlas y distribuirla para las diferentes secciones de laboratorio.
- Recibir y recolectar muestra que se van a analizar de acuerdo con los exámenes solicitados y preparar el material necesario para la realización de los trabajos de laboratorio y montar pruebas requeridas.
- Dar instrucciones especificas al usuario sobre la forma como debe recolectar las muestras y las condiciones como se debe presentar al examen.
- Velar por el cuidado, mantenimiento y asepsia de los aparatos, elementos y demás equipos de laboratorio.

- Llevar registros y archivos de los trabajos realizados.
- Entregar los resultados de los análisis solicitando a quien corresponda la remisión oportuna de los mismos.
- Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

IV. REQUISITOS

ESTUDIOS: Cuatro (4) años de educación secundaria y entrenamiento en servicio con una duración mínima de seis (6) meses.

EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia racionada con las funciones del cargo.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

DENOMINACION DEL CARGO : PROMOTOR DE SALUD

CODIGO : 079

DEPENDENCIA ORGANICA : IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED

DEPENDENCIA JERARQUICA :

II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES DEL CARGO

Ejecución de labores de promoción, prevención y cuidado de la salud del paciente, familia y comunidad en el primer nivel de atención.

III. FUNCIONES

- Motivar, informar y educar a la comunidad sobre la prevención y tratamiento oportuno de los principales problemas de la salud del área de influencia.
- Promover la coordinación entre las instituciones, que operan en su unidad de cobertura.
- Prestar servicios básicos de salud a la comunidad.
- Realizar visitas domiciliares para detectar las necesidades de la salud conforme a las normas establecidas.
- Coordinar el trabajo de campo con agentes comunitarios.

- Remitir casos especiales a los programas específicos de acuerdo con el nivel de atención.
- Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

IV. REQUISITOS

ESTUDIOS: Aprobación de cinco (5) años de experiencia de educación primaria y cursos de cuatrocientos ochenta (480) horas en una institución debidamente legalizada.

EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia relacionada con las funciones del cargo.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

DENOMINACION DEL CARGO : AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

CODIGO : 079

DEPENDENCIA ORGANICA : IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED

DEPENDENCIA JERARQUICA :

II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES DEL CARGO

Ejecución de labores operativos encaminados a facilitar la prestación de los servicios generales en institución de salud.

III. FUNCIONES

- Asear y desinfectar laboratorios, consultorios médicos y demás instalaciones locativas que se le asignen, siguiendo procedimientos establecidos.
- Lavar manual o mecánicamente y hacer el planchado y ordenamiento de la ropa limpia para distribución posterior.
- Recolectar desechos de materiales provenientes de laboratorios, cocina, talleres, jardines y demás dependencias de la institución.
- Trasladar pacientes en camillas y colaborar en su movilización.
- Colaborar en la preparación de alimentos, debidas y similares.

- Prestar servicios de vigilancia y responder por los bienes muebles e inmuebles y demás a su cargo.
- Prestar servicio de mensajería que le sea asignado por el Jefe inmediato.
- Cargar y descargar mercancías, materiales y otras clases de elementos que entren o salgan de la institución.
- Realizar actividades de mensajería.
- Accionar ascensores para el transporte de pacientes, personal del hospital y público en general.
- Recibir las prendas que se dañen en uso, de acuerdo con instrucciones recibidas.
- Colaborar en oficios varios en almacenes, restaurantes y demás dependencias en que se requiera de sus servicios.
- Esterilizar el agua.
- Realizar rondas periódicas en las diferentes áreas de la Unidad Medica para verificar que todo esté limpio y ordenado, en caso de encontrar un desorden o suciedad ocuparse de ella.
- Repartir café entre los trabajadores de la Unidad Medica.
- ordenar las habitaciones y cambiar las sabanas de las camas.
- Desocupar las canecas de basura y clasificarla según el origen.

- Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

IV. REQUISITOS

ESTUDIOS: Aprobación de cinco (5) años de educación primaria.

EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia relacionada con las funciones del cargo.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

DENOMINACION DEL CARGO : ASISTENTE ADMINISTRATIVO

CODIGO : 080

DEPENDENCIA ORGANICA : IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED

DEPENDENCIA JERARQUICA :

II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES DEL CARGO

Ejecución de labores técnicas administrativas en el desarrollo y control de los programas de apoyo para la prestación de los servicio de salud en una entidad del primer nivel de atención.

III. FUNCIONES

- Coordinador con el superior inmediato el plan de trabajo a su cargo y responder por su cumplimiento.
- Participar en la programación de las actividades del área administrativa y en la elaboración del proyecto de presupuesto de la institución.
- Coordinar y supervisar el desarrollo de las actividades en los regímenes de las áreas administrativa de la institución, cuando sea necesario.
- Participar en la evaluación del impacto de la prestación de los servicios ofrecidos a la institución.

- Informar a la dirección de la unidad Medica sobre el desarrollo del área a su cargo y orientar el cumplimiento de las normas y procedimiento establecido para el área administrativa.
- Velar por la consecución oportuna de los recursos necesarios y por la racional utilización de los disponibles.
- Participar en el diseño e implementación de normas y procedimiento administrativo orientados a mejorar la prestación de los servicios del área.
- Asignar el programa de trabajo al personal del área y supervisar su cumplimiento cuando le sea delegada esta función.
- Registrar datos, comprobantes, asientos, recibo de relación, libros y elaborar cuadros de ingresos y egresos.
- Recibir los dineros que por concepto de cancelación de cuentas se entreguen a la entidad.
- Contar, clasificar y sumar dineros en efectivo y/o cheques recibido durante la jornada.
- Elaborar comprobantes por concepto de dinero recibidos o entregados.
- Expedir certificado de disponibilidad presupuestal y afectar el presupuesto por el monto correspondiente.
- Llevar el control del movimiento monetario de la institución.

- Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

IV. REQUESITOS

ESTUDIOS: Diploma de bachiller y curso de asistencia administrativa con una duración de mil quinientas (1.500) horas en una institución.

EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia relacionada con las funciones del cargo.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
MUNICIPIO DE SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
NIT. 26.694.280-8

I. IDENTIFICACION DEL EMPLEO

DENOMINACION DEL CARGO : CAJERA RECAUDADORA

CODIGO : 080

DEPENDENCIA ORGANICA : IPS UNIDAD MEDICA LA MERCED

DEPENDENCIA JERARQUICA :

II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES DEL CARGO

Ejecución de labores técnicas administrativas en el manejo y control de los ingresos por la prestación de servicios de salud en una entidad del primer nivel de atención.

III. FUNCIONES

- Recibir pagos de los usuarios por concepto de fisioterapia, laboratorio, odontología, urgencias, consultas externas y otras.
- Expedir recibos de caja en original y copias.
- Totalizar el recaudo del día y del turno correspondiente y hacer la respectiva entrega cuadrada a la asistente administrativa.
- Facturar el valor de la urgencia y los respectivos gastos de drogas y material medico – quirúrgico utilizados por el paciente.

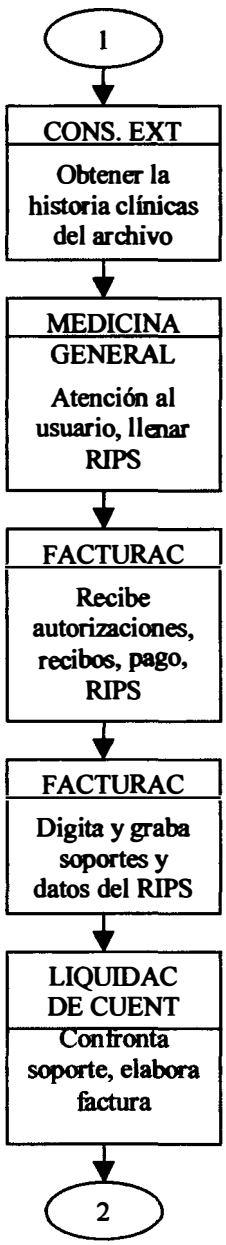
- Manejar y responder por las tarifas de drogas, material medico – quirúrgico, odontológico y de laboratorio.
- Facturar los pagos por concepto de parto vaginal normal de baja complejidad.
- Atender recaudos tomando la información a los carnetizados afiliado al régimen subsidiado y vinculados al SISBEN (Niveles 1,2 y 3), previa identificación con cédula de ciudadanía.
- Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

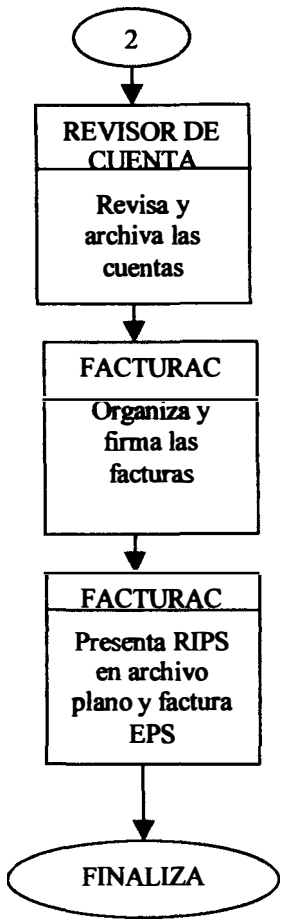
IV. REQUESITOS

ESTUDIOS: Diploma de bachiller y curso de contabilidad básica con una duración mínima de quinientas (500) horas en una institución debidamente legalizada.

EXPERIENCIA: Un (1) año de experiencia relacionada con las funciones del cargo.

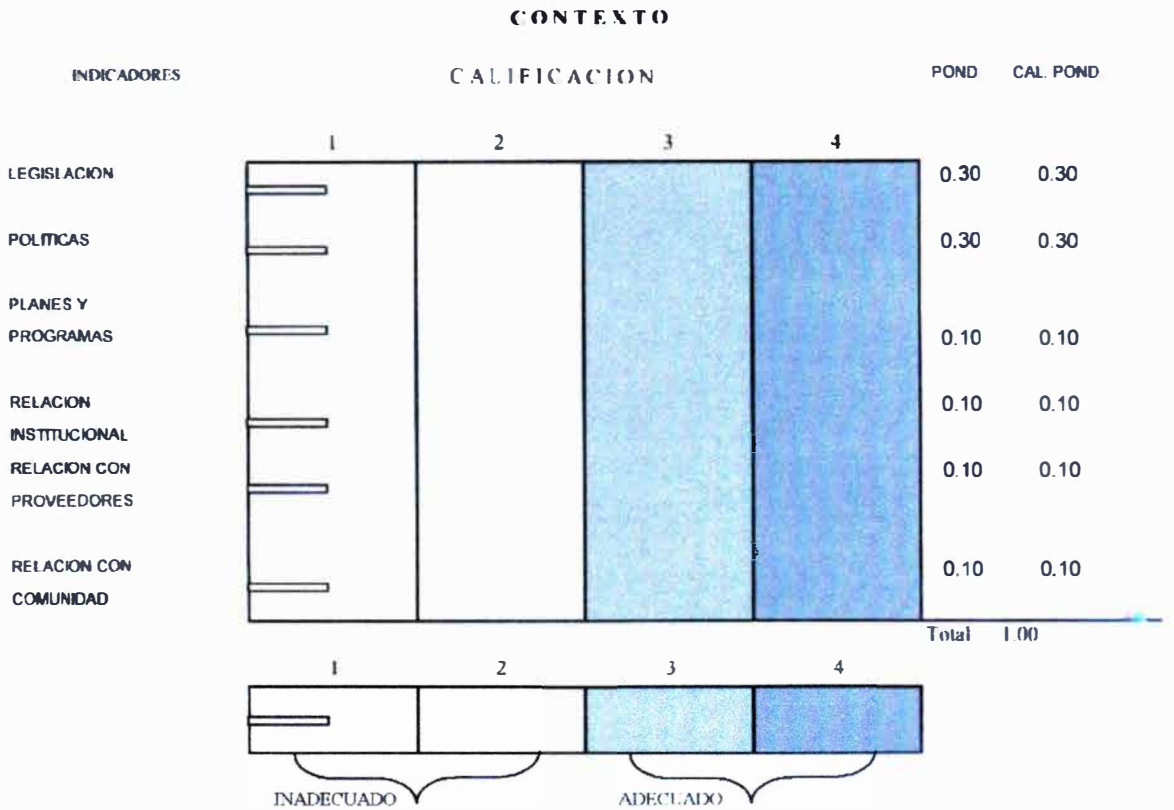
SECUENCIA	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCION
Ingreso pte a la institución	Portería	Portero	El portero da la bienvenida al pte y/o lo gula a la recepción.
Ingreso a la recepción	Recepción	Recepcionista	Recepcionista brinda información, entrega ficha de turno y pasa a sala de espera de admisiones.
Revisar documentación	Admisiones	Auxiliar de admisiones	Mientras el usuario está en sala de espera, se efectúa revisión y confrontación de documentos EPS-ARS: Identidad del afiliado y/o afiliados beneficiario. Los documentos anteriores remitir a facturación el cobro al EPS-ARS. Dar al usuario autorización de citas en formato establecido para ello, si viene por primera vez se coloca el No. de historia clínica que corresponde al documento de identidad y se remite a la central de citas.
Dar citas	Central de citas	Auxiliar de consulta externa	Con la autorización previa de admisiones dar cita a los usuarios de acuerdo con disponibilidad, registrarla en el libro y en el carnet de citas anotando fecha, hora y no. de consultorio, retener original de autorización y pasarlo a caja.
Recibir pago por servicios	Tesorería	Cajero	Recibir de los usuarios pagos por concepto de cuota moderadora y/o copago requeridos para la prestación del servicio. Elaborar recibos de caja y entregar al usuario original, una copia para fecturación, otra para contabilidad y otra para el archivo de tesorería.
Obtener historia clínica	Archivo	Auxiliar de consulta externa	De acuerdo a la relación de citas diarias obtener antes de la consulta las historias clínicas en el área de archivo y remitirlas al consultorio respectivo.
Recibir pte	Departamento enfermería	Jefe o aux. de enfermería	Medir signos vitales y ubicar en servicio de consulta externa.
Prestar el servicio	Consulta externa	Medico general	Brindar atención, orientar y formular al pte. Indicar necesidad de nueva cita, diligenciar correctamente el formato de RIPS.
Recibo soportes atención	Facturación	Auxiliar de facturación	Recibir diariamente de admisiones, tesorería y consulta externa autorización de servicios, recibos de pagos y RIPS.
Digitar y grabar soportes	Facturación	Auxiliar de facturación	Digitar y grabar en el sistema los soportes y datos del RIPS, generando archivos planos.
Liquidar cuentas por pte.	Facturación	Liquidador de cuentas	Confronta que los soportes de las cuentas a liquidar correspondan al pte. Elaborar factura en original y tres copias, original y copia para EPS-ARS, una copia para el área y otra para el folder de cada entidad aseguradora, ésta copia debe tener la firma de recibido de la entidad respectiva.
Revisión de cuentas	Facturación	Revisión de cuentas	Revisar y analizar las cuentas generadas por el liquidador. Dar su visto bueno, si existe inconsistencia devolver al liquidador para su corrección. Archivar cuentas hasta final de mes para presentar cuentas globales en éste fecha.
Integrar cuentas del mes	Facturación	Jefe de facturación	Organizar y follar las cuentas generadas en el mes de verificarla en el listado que produce el sistema, Jefe firma facturas por pte.
Entrega RIPS y facturas	Facturación	Jefe de facturación	Presentar RIPS en medio magnético con sus respectivas facturas obteniendo firma en la copia como evidencia de recibido.


1
CONS. EXT
Obtener la historia clínicas del archivo
MEDICINA GENERAL
Atención al usuario, llenar RIPS
FACTURAC
Recibe autorizaciones, recibos, pago, RIPS
FACTURAC
Digita y graba soportes y datos del RIPS
LIQUIDAC DE CUENT
Confronta soporte, elabora factura
2


2
REVISOR DE CUENTA
Revisa y archiva las cuentas
FACTURAC
Organiza y firma las facturas
FACTURAC
Presenta RIPS en archivo plano y factura EPS
FINALIZA

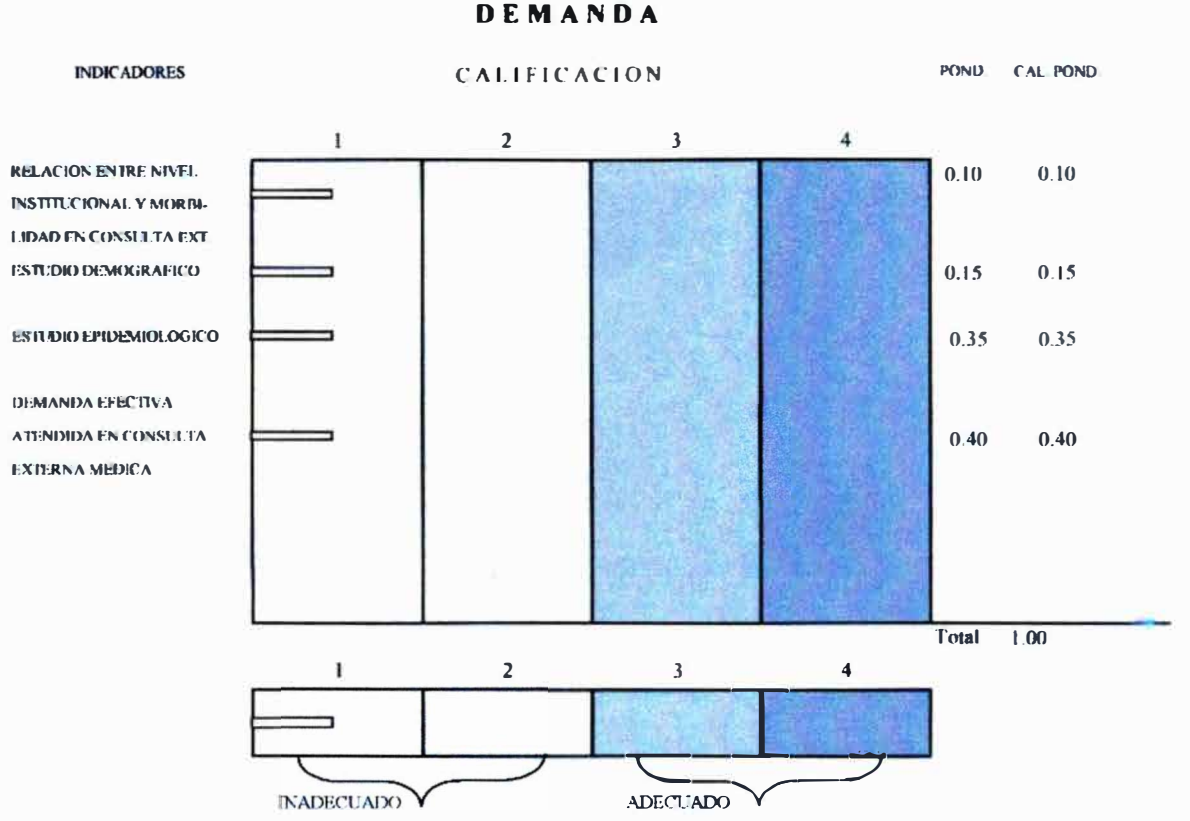
GRAFICAS

Gráfica 1.



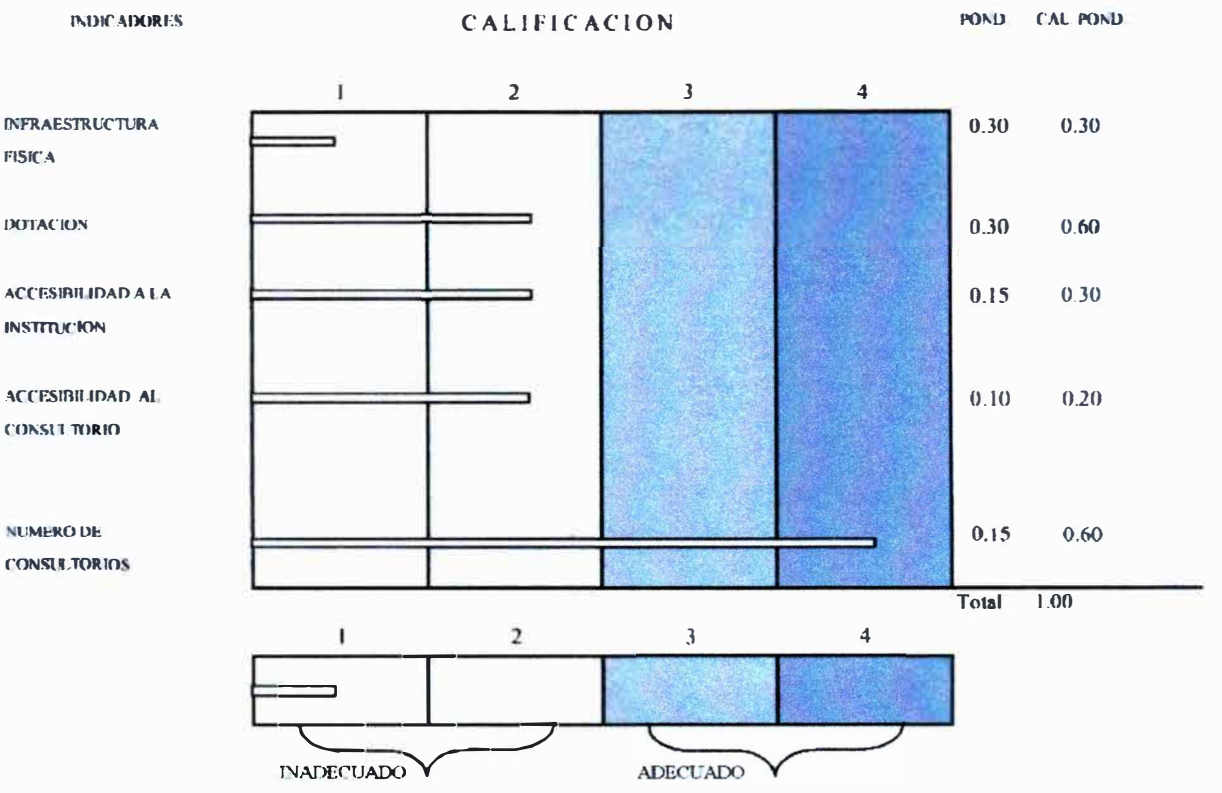
CONVENCION
4. EXCELENTE
3. BUENO
2. DEFICIENTE
1. MALO
0. NO EXISTE

Gráfica 2.

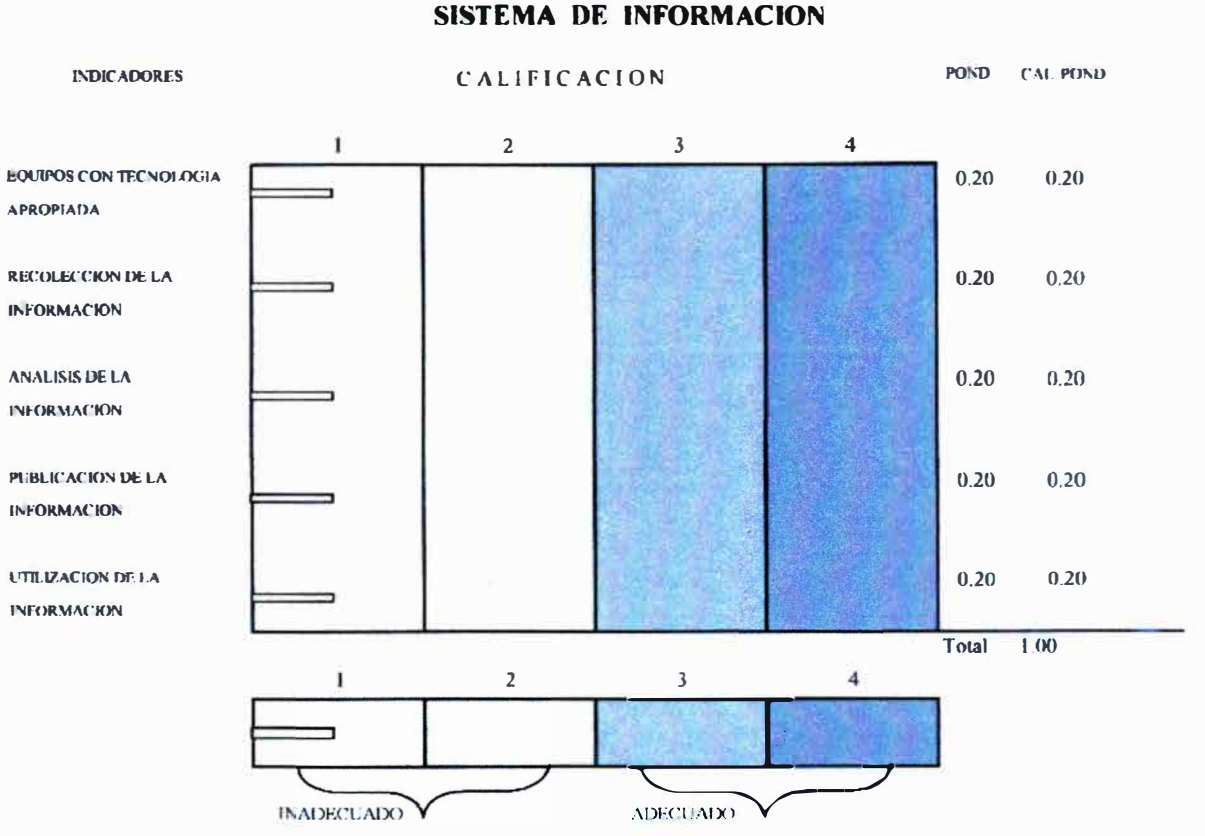

DEMANDA
INDICADORES
CALIFICACION
POND
CAL POND
1
2
3
4
RELACION ENTRE NIVEL
INSTITUCIONAL Y MORBI-
LIDAD EN CONSULTA EXT
0.10
0.10
ESTUDIO DEMOGRAFICO
0.15
0.15
ESTUDIO EPIDEMIOLOGICO
0.35
0.35
DEMANDA EFECTIVA
ATENDIDA EN CONSULTA
EXTERNA MEDICA
0.40
0.40
Total
1.00
1
2
3
4
INADECUADO
ADECUADO

Gráfica 3.

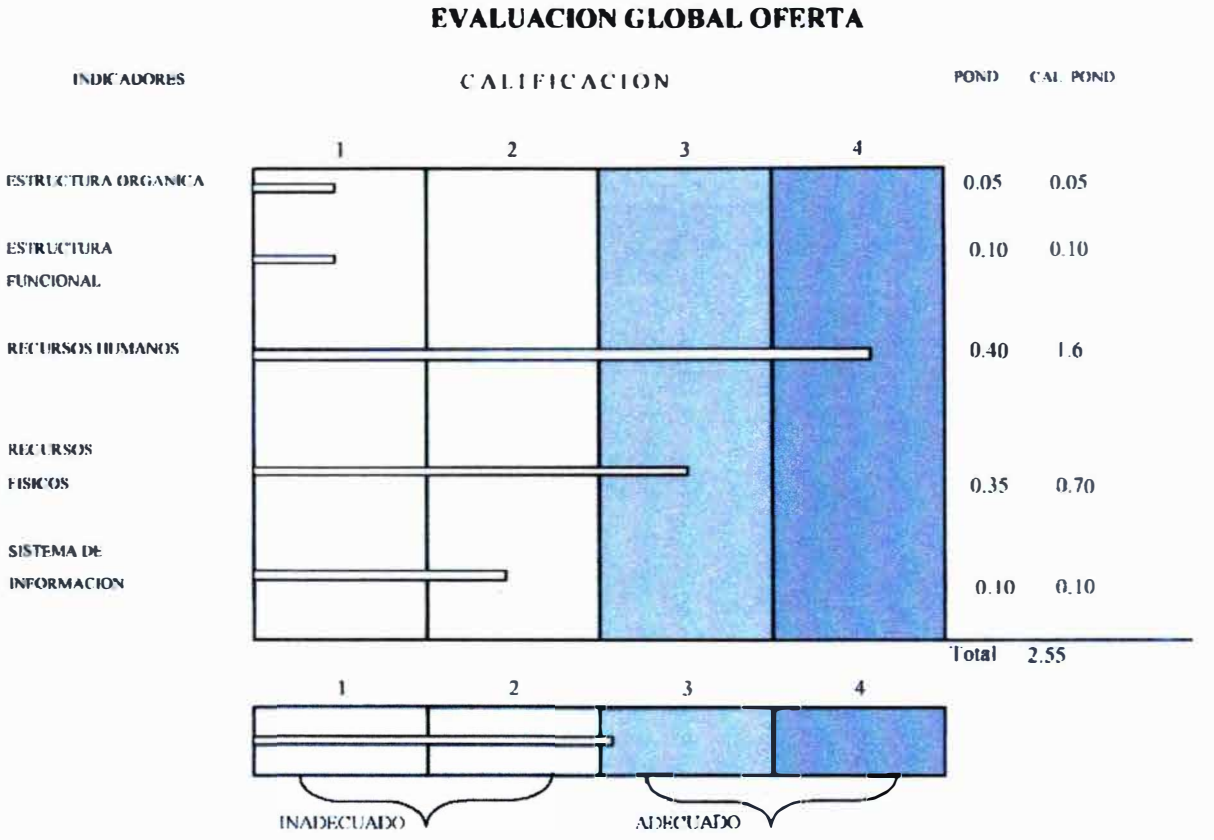
RECURSOS FISICOS



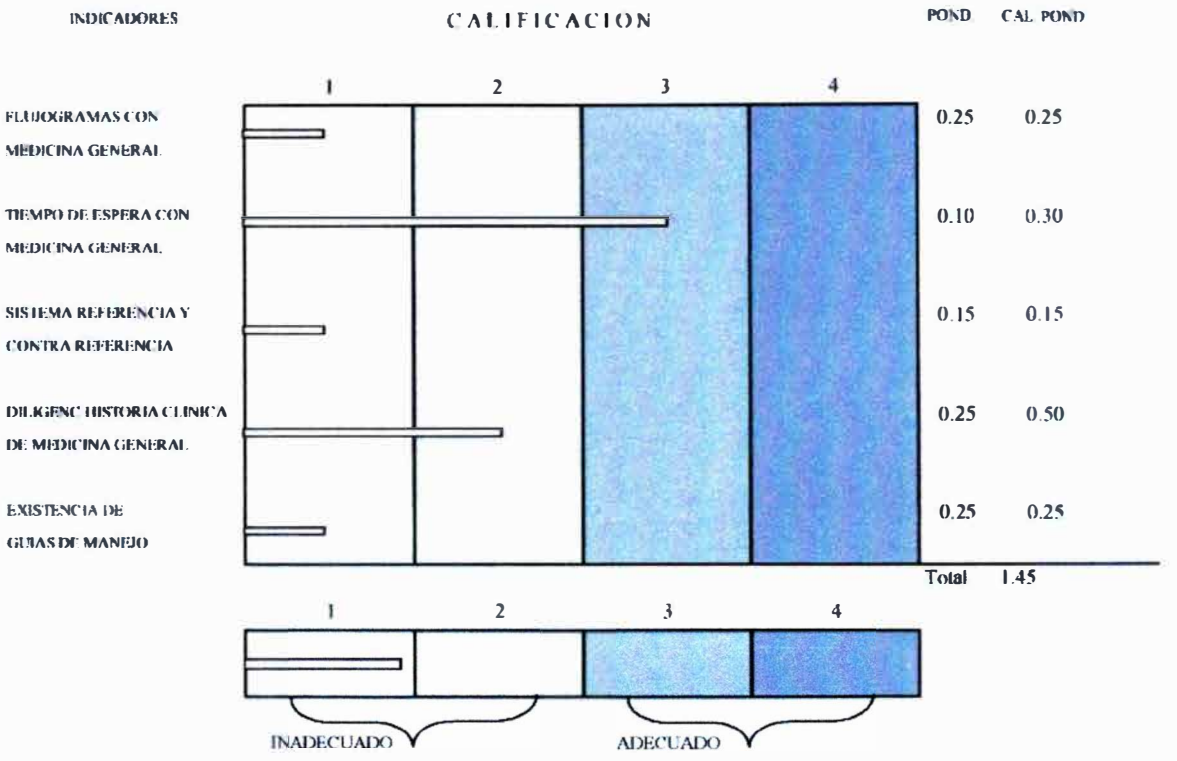
Gráfica 4.


SISTEMA DE INFORMACION
INDICADORES
CALIFICACION
POND
CAL. POND
1
2
3
4
EQUIPOS CON TECNOLOGIA APROPIADA
0.20
0.20
RECOLECCION DE LA INFORMACION
0.20
0.20
ANALISIS DE LA INFORMACION
0.20
0.20
PUBLICACION DE LA INFORMACION
0.20
0.20
UTILIZACION DE LA INFORMACION
0.20
0.20
Total
1.00
1
2
3
4
INADECUADO
ADECUADO

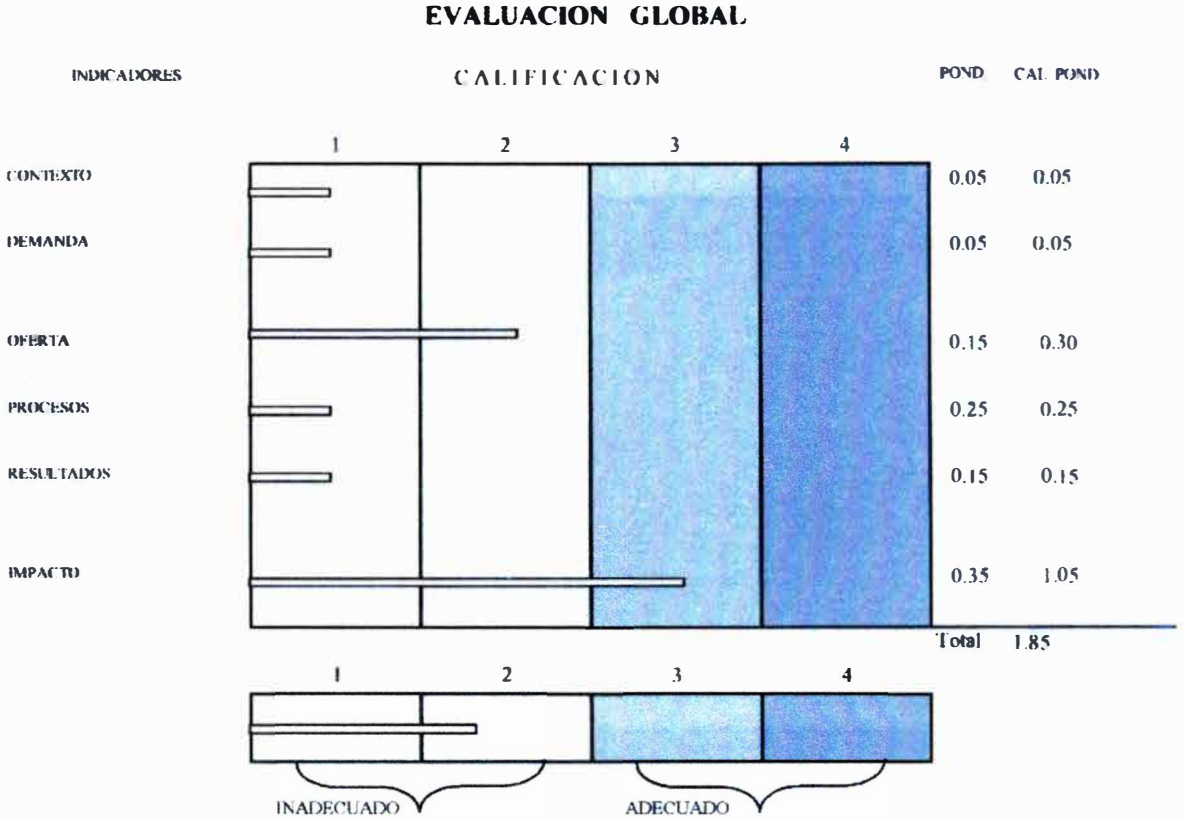
Gráfica 5.


EVALUACION GLOBAL OFERTA
INDICADORES
CALIFICACION
POND
CAL. POND
1
2
3
4
ESTRUCTURA ORGANICA
0.05
0.05
ESTRUCTURA FUNCIONAL
0.10
0.10
RECURSOS HUMANOS
0.40
1.6
RECURSOS FISICOS
0.35
0.70
SISTEMA DE INFORMACION
0.10
0.10
Total
2.55
1
2
3
4
INADECUADO
ADECUADO

Gráfica 6.

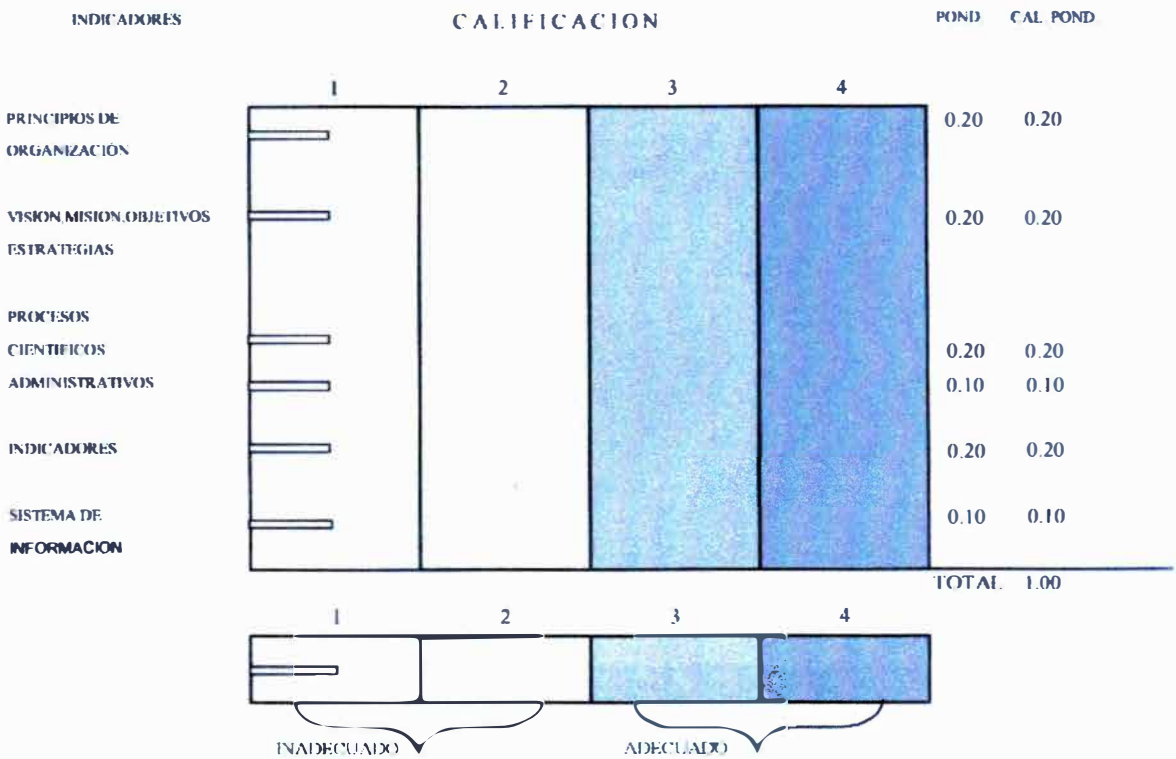

PROCESOS
INDICADORES
CALIFICACION
POND
CAL POND
1
2
3
4
FLUJOGRAMAS CON MEDICINA GENERAL
0.25
0.25
TIEMPO DE ESPERA CON MEDICINA GENERAL
0.10
0.30
SISTEMA REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA
0.15
0.15
DILIGENC HISTORIA CLINICA DE MEDICINA GENERAL
0.25
0.50
EXISTENCIA DE GUIAS DE MANEJO
0.25
0.25
Total
1.45
1
2
3
4
INADECUADO
ADECUADO

Gráfica 7.


EVALUACION GLOBAL
INDICADORES
CALIFICACION
POND
CAL. POND
1
2
3
4
CONTEXTO
0.05
0.05
DEMANDA
0.05
0.05
OFERTA
0.15
0.30
PROCESOS
0.25
0.25
RESULTADOS
0.15
0.15
IMPACTO
0.35
1.05
Total
1.85
1
2
3
4
INADECUADO
ADECUADO

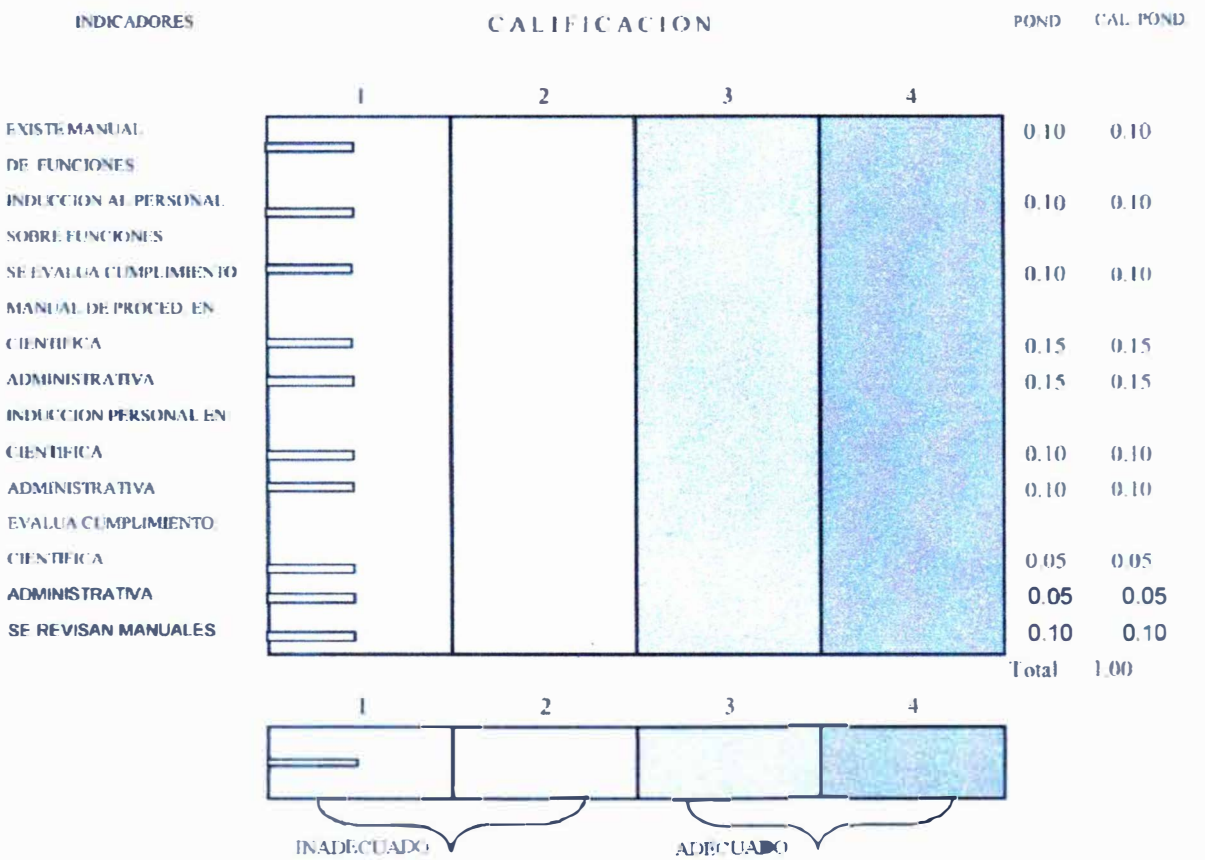
Gráfica 8.

OFERTA
ESTRUCTURA ORGANICA

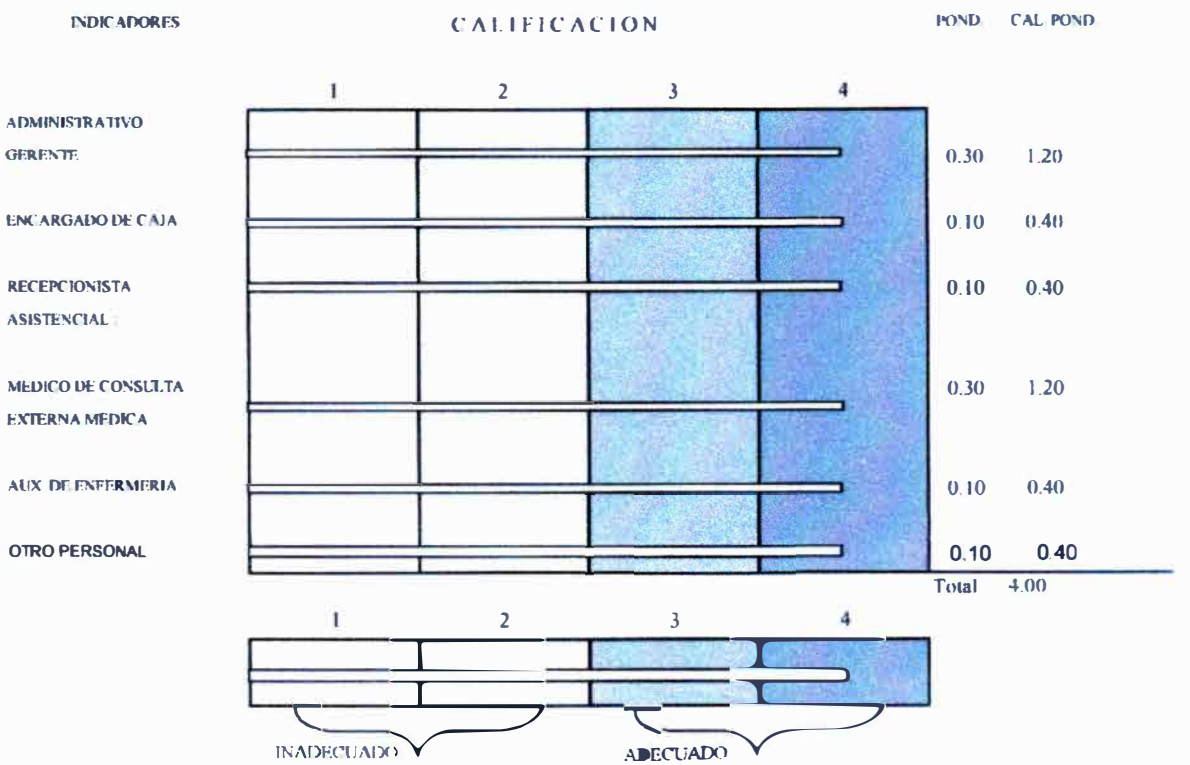


Gráfica 9.

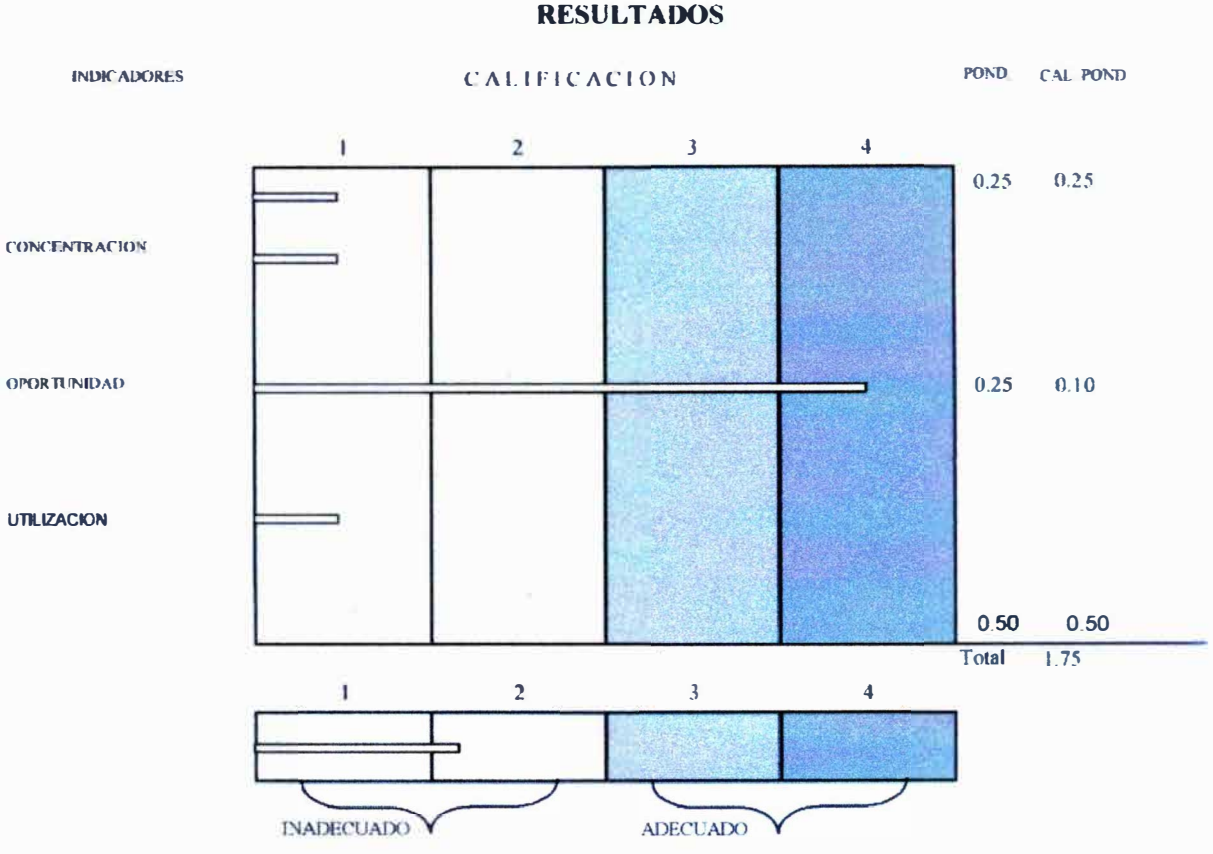
OFERTA
ESTRUCTURA FUNCIONAL



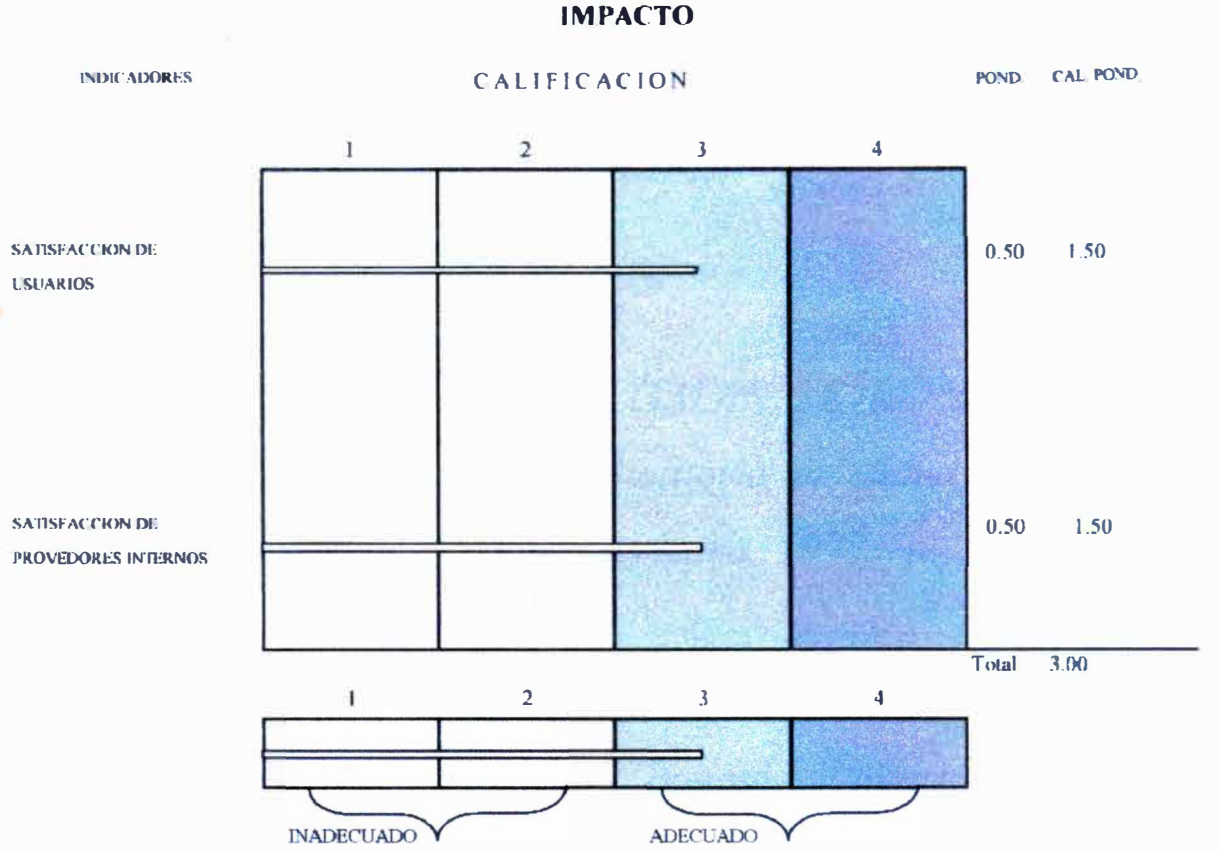
Gráfica 10.


OFERTA
RECURSO HUMANO
INDICADORES
CALIFICACION
POND
CAL. POND
1
2
3
4
ADMINISTRATIVO
GERENTE
0.30
1.20
ENCARGADO DE CAJA
0.10
0.40
RECEPCIONISTA
0.10
0.40
ASISTENCIAL
MEDICO DE CONSULTA
EXTERNA MEDICA
0.30
1.20
AUX. DE ENFERMERIA
0.10
0.40
OTRO PERSONAL
0.10
0.40
Total
4.00
1
2
3
4
INADECUADO
ADECUADO

Gráfica 11.


RESULTADOS
INDICADORES
CALIFICACION
POND
CAL POND
1
2
3
4
CONCENTRACION
0.25
0.25
OPORTUNIDAD
0.25
0.10
UTILIZACION
0.50
0.50
Total
1.75
1
2
3
4
INADECUADO
ADECUADO

Gráfica 12.


IMPACTO
INDICADORES
CALIFICACION
POND
CAL. POND
1
2
3
4
SATISFACCION DE USUARIOS
0.50
1.50
SATISFACCION DE PROVEDORES INTERNOS
0.50
1.50
Total
3.00
1
2
3
4
INADECUADO
ADECUADO

BIBLIOGRAFIA

MALAGON – LONDO{ÑO, Gustavo; GALAN MORERA, Ricardo y PATON LAVERDE, Gabriel. Auditoria en salud: para una gestión eficiente. Bogotá: Panamericana, 1998, p. 77-135. ISBN 958-9181-40-6.

Garantía de calidad en salud. Bogotá: Panamericana, 1999. P. 17-62. ISBN 958-9181-43-0.