CARDIOSUR BARRANQUILLA LTDA
MODELO DE ATENCIÓN AL PACIENTE

REFERENCIA A LA NTC - ISO 9001 | 7.5.1. b)

INDICE

	Pág.
1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**3**
2. OBJETIVO	**3**
3. ALCANCE	**3**
4. DEFINICIONES	**3**
5. MARCO LEGAL	**3**
6. POLÍTICA	**4**
7. META A LOGRAR	4
8. INDICADOR DE SEGUIMIENTO	**4**
9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	**5**
10. DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS	**9**
11. REGISTROS RELACIONADOS	**10**

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Atención al usuario de Cardio Sur Barranquilla Ltda.

2. OBJETIVO

Para determinar las actividades necesarias en la atención del usuario.

3. ALCANCE

Se inicia desde que el Paciente solicita una cita telefónica o personalmente y la Admisionista, verifica si se encuentra en identificada de acuerdo a las políticas de servicio que entregue la entidad contratante.

4. DEFINICIONES

ATENCIÓN DE SALUD: Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.

GUÍA DE PRACTICA CLÍNICA: Información relevante al enfoque diagnóstico o terapéutico para la solución de un problema médico durante el proceso de atención al paciente. Recomendación desarrollada sistemáticamente para asistir a los profesionales de la salud en la toma de decisiones apropiadas sobre el cuidado de la salud, en circunstancias clínicas específicas. No se constituyen en Libros de Texto. Se diseñan para ayudar a asistir, evaluar y aplicar la mejor evidencia y opinión en la práctica, para la toma de decisiones no sólo por parte del profesional sino por parte del paciente.

4. MARCO LEGAL

Resolucion 3100 – 2019 –
Resolución 2003 de Mayo 2014
Decreto Reglamentario del Sector Salud 0780 de Mayo 2016
Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de Protección Social.
Circular Externa 30 de 2006 de la Superintendencia Nacional de Salud.
Resolución No 1441 de Mayo 2013
Ley 1751 de 2015

6. POLÍTICA

Este proceso corresponde a toda la prestación de Servicios a brindar al usuario.

SATISFACCION DE USUARIO

Se mide a través de un estudio específico, realizado en una muestra representativa de los servicios que presta Cardiosur Barranquilla Ltda. En el mismo se determina el tiempo de espera en cada uno de los servicios. La evaluación de las encuestas se obtiene el porcentaje de respuesta correspondiente excelente, bueno o , regular o malo; finalmente se califica la satisfacción de los usuarios con base a los resultados de esta última aplicando los siguientes criterios : 90% y más: 4; de 70% a 89%: 3; de 40% a 69%: 2; y menos de 40%;1

7. META A LOGRAR

INDICADOR TASA DE CITAS CANCELADAS 5 %
INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE CONSULTA ESPECIALIZADA 8 DIAS
INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA 5 DIAS
INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL SERVICIO DE AYUDAS DIAGNOSITCAS 5 DIAS
INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL SERVICIO DE REHABILITACION CARDIACA3 DIAS
INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE IMAGENOLOGIA 3 DIAS
INDICADOR DE OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESUL DE AYUDAS DX URGENCIA 1 DIAS

8. INDICADOR DE SEGUIMIENTO

INDICADOR TASA DE CITAS CANCELADAS
INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE CONSULTA ESPECIALIZADA
INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA
INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL SERVICIO DE AYUDAS DIAGNOSTICAS
INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL SERVICIO DE REHABILITACION CARDIACA
INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE IMAGENOLOGIA
INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNOSTICAS

9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

QUE (Actividades a realizar para bloquear la causa)	QUIEN (Responsable de ejecutarla)	CUÁNDO (Fecha de realización o terminación de la actividad)	DÓNDE Lugar donde se realiza la actividad)	POR QUÉ (Propósito de la actividad)	CÓMO (Pautas para la realización de la actividad)
Atender al Paciente en Admisión	Admisionista	Cuando sea Autorizado por la entidad contratante .	En Admisión	Porque es necesario documentar las actividades para su seguimiento, control y Mejoramiento.	El paciente ingresa con una orden expedida por la entidad contratante. El paciente ingresa al servicio autorizado según la orden de servicio. Se verifica la documentación del protegido, con su cédula, se busca en la base de datos del mes vigente, siguiendo el instructivo de acuerdo a lo contratado.
Atender al Paciente en Consulta Médica Especializada	Médico Especialista	Cuando sea Autorizado por la entidad contratante	Consultorio Médico	Porque es necesario documentar las actividades para su atención por primera vez o por control	Seguir la Atención según la INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ATENCIÓN AL PACIENTE POR MEDICO ESPECIALISTA. y diligenciar el REGISTRO HISTORIA CLINICA en el Software Salud Sistems
Realizar Procedimientos de Imagenología (Ecocardiogramas)	Médico Cardiólogo	Cuando sea Autorizado por la entidad contratante	En el áreas de Ecocardiogramas	Porque es necesario documentar los pacientes que les fue ordenado un Ecocardiograma por un profesional médico autorizado.	Seguir la INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ATENCIÓN DE PACIENTES

Realizar Procedimientos de Ayudas Diagnósticas	Médico Cardiólogo	Cuando sea Autorizado por la entidad contratante	En el área de ayudas diagnósticas	Porque es necesario documentar los pacientes que se les fue ordenada la ayuda diagnóstica por un profesional médico autorizado.	Seguir la INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ATENCIÓN DE PACIENTES.
Realizar Sesiones de Rehabilitación Cardiaca	Rehabilitadora Cardiaca	Cuando sea Autorizado por la entidad contratante	En el área de Rehabilitación Cardiaca	Porque es necesario documentar los pacientes que se les fueron ordenadas las sesiones de Rehabilitación Cardíaca por un profesional médico autorizado.	Seguir la INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ATENCIÓN DE PACIENTES.
Diligenciar el INDICADOR TASA DE CITAS CANCELADAS	Enfermera Jefe	Mensualmente	Enfermeria	Porque se necesita enviar este indicador a la Supersalud cada seis meses reportando la satisfacción de los Usuarios	La Enfermera Jefe el último día hábil del mes diligencia los ítems siguientes del INDICADOR TASA DE CITAS CANCELADAS así: 17.1 Total de citas de consulta especializada que fueron canceladas en el mes 17.2 Número total de citas asignadas de consulta especializada en el mes 17.3 Porcentaje de citas de consulta especializada que fueron canceladas en el mes.
Diligenciar el INDICADOR OPORTUNIDAD EN	Enfermera Jefe	Mensualmente	Enfermería	Porque se necesita enviar	La Enfermera Jefe el l último día hábil del mes diligencia los ítems siguientes del

LA ATENCIÓN EN SERVICIOS CONSULTA ESPECIALIZADA DE CARDIOLOGIA				este indicador a la Supersalud cada seis meses reportando la satisfacción de los Usuarios	INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN SERVICIOS DE CONSULA ESPECIALIZADA DE CARDIOLOGIA 17.1 Total de días transcurridos entre la solicitud de la CITA y la prestación del servicio 17.2 Total de usuarios de Cardiosur atendidos en el mes 17.3 Numero de días promedio por usuario en la prestación del servicio.
Diligenciar el INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN SERVICIOS DE IMANGENOLOGIA	Enfermera Jefe	Mensualmente	Enfermería	Porque se necesita enviar este indicador a la Supersalud cada seis meses reportando la satisfacción de los Usuarios	La Enfermera Jefe el l último día hábil del mes diligencia los ítems siguientes del INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA (Ecocardiogramas) 17.1 Total de días transcurridos entre la solicitud de la CITA y la prestación del servicio 17.2 Total de usuarios de Cardiosur atendidos en el mes 17.3 Numero de días promedio por usuario en la prestación del servicio.
Diligenciar el INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN SERVICIOS DE AYUDAS DIAGNOSTICAS	Enfermera Jefe	Mensualmente	Enfermería	Porque se necesita reportar a la Gerencia y Dirección la satisfacción de los Usuarios	La Enfermera Jefe el l último día hábil del mes diligencia los ítems siguientes del INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE AYUDAS DIAGNOSTICAS 17.1 Total de días transcurridos entre la solicitud de la CITA y la prestación del servicio 17.2 Total de usuarios de Cardiosur atendidos en el mes 17.3 Numero de días promedio por usuario en la prestación del servicio.

Diligenciar el INDICADOR OPORTUNIDAD DE LA ASIGNACIÓN DE CITAS REHABILITACION CARDIACA	Enfermera Jefe	Mensualmente	Oficina de Enfermería	Porque se necesita reportar a la Gerencia y Dirección la satisfacción de los Usuarios	La Enfermera Jefe el último día hábil del mes diligencia los ítems siguientes del INDICADOR OPORTUNIDAD DE LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE REHABILITACOIN CARDIACA así: 17.1 Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido en el servicio de Rehabilitación Cardiaca y la fecha para la cual es asignada la cita 17.2 Número total de Atenciones en el servicio de Rehabilitación Cardíaca asignadas en la institución 17.3 Total de días transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido en el servicio de rehabilitación Cardiaca y la fecha para la cual es asignada la cita
Diligenciar el INDICADOR PROPORCIÓN DE VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS	Enfermera Jefe	Mensualmente	Oficina de Enfermeria	Porque se necesita enviar este indicador a la Supersalud cada seis meses	La Enfermera Jefe el último día hábil del mes diligencia los ítems siguientes del INDICADOR PROPORCIÓN DE VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS así: 17.1 Número total de eventos adversos detectados y gestionados 17.2 Número total de eventos adversos detectados 17.3 Proporción de vigilancia de eventos adversos

•