

	UNIDAD DE SALUD FISICA CORPORAL		
	ATENCION AL USUARIO		
	CODIGO: M-AU-PC-01	FECHA DE APROBACION:	Página 1 de 7
		16 de AGOSTO de 2017	

ATENCIÓN AL USUARIO

	UNIDAD DE SALUD FISICA CORPORAL		
	ATENCION AL USUARIO		
	CODIGO: M-AU-PC-01	FECHA DE APROBACION:	Página 2 de 7
		16 de AGOSTO de 2017	

2. OBJETIVO:

Establecer los pasos en forma clara y lógica que se requieren a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de aquellos usuarios que acuden a la UNIDAD DE SALUD FISICA CORPORAL EU.

3. ALCANCE:

Desde: La solicitud del servicio por parte del usuario

Hasta: Que el paciente atendido egresa de la IPS

4. DEFINICIONES:

Consulta externa medicina general: Atención en salud en la cual toda actividad, procedimiento e intervención médica, se realiza sin necesidad de internar u hospitalizar al paciente. Permite la definición de un diagnóstico y conducta terapéutica para el mantenimiento y/o mejoramiento de la salud del paciente. En ocasiones se realizan tratamientos que son de tipo ambulatorio

Para el caso específico de la UNIDAD DE SALUD FISICA CORPORAL EU. se encuentran los siguientes procedimientos:

La **fisioterapia**: es una disciplina de la Salud que ofrece una alternativa terapéutica no farmacológica para diagnosticar, prevenir y tratar síntomas de múltiples dolencias, tanto agudas como crónicas, por medio del ejercicio terapéutico, calor, frío, luz, agua, técnicas manuales entre ellas la electricidad.

El fisioterapeuta es un profesional sanitario con formación universitaria y estudios terapéuticos. Sus competencias quedan recogidas en la Ley de Ordenación de Profesiones Sanitarias. Título de Grado en Fisioterapia (cuatro años).

La **terapia ocupacional** es una disciplina que tiene como objetivo la instrumentación de las ocupaciones para el tratamiento de la salud del hombre. ... Esta disciplina apela a diversas actividades para ayudar al sujeto a adaptarse de manera efectiva a su entorno físico y social. individual y comunitaria tales como herbolaria, acupuntura, moxibustión, ventosas, sangrías y otras. Permite la definición de un diagnóstico y conducta terapéutica adecuada para el mejoramiento de la salud del paciente y en ocasiones se realizan tratamientos que son de tipo ambulatorio.

La **fonoaudiología** es aquella disciplina que se ocupa de evaluar, diagnosticar e intervenir en los trastornos de la comunicación humana, expresados a través de

	UNIDAD DE SALUD FISICA CORPORAL		
	ATENCION AL USUARIO		
	CODIGO: M-AU-PC-01	FECHA DE APROBACION:	Página 3 de 7
		16 de AGOSTO de 2017	

diferentes patologías como puede ser alteración en la voz, en el habla, lenguaje, en la audición y en cualquier otra función que implique tanto al habla como al comunicarse.

La **terapia del lenguaje** es la disciplina terapéutica que ayuda a tratar trastornos que se manifiestan a través del uso del **lenguaje**. Existen algunos ejemplos concretos que muestran posibles trastornos de **lenguaje**: la tartamudez, las dificultades para pronunciar un sonido concreto y los problemas de comunicación.

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

No.	CUANDO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SOPORTE DOCUMENTAL
1	El usuario se comunica telefónicamente o asiste de manera personal a la IPS	Asistente administrativa	<p>ASIGNACION DE CITAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Saluda cordialmente al usuario ❖ Verifica la disponibilidad de la agenda ❖ Asigna la cita en forma inmediata, ingresando datos personales a la base de datos: Número de documento, nombre completo, número telefónico, fecha de nacimiento, eps, dirección, teléfono, nombre de acompañante y demás datos solicitados en la identificación del paciente. ❖ Si no hay disponibilidad inmediata ofrece al usuario el día y horario más conveniente según la necesidad y expectativa del paciente. ❖ Se asegura de que el usuario haya comprendido la información recibida. ❖ Se despide cordialmente del usuario. <p>Nota: Si por alguna razón el paciente no puede ser agendado, solicita su número telefónico, para colocarlo en lista de espera.</p>	<p>Agendamiento de citas</p> <p>Lista de espera</p>

	UNIDAD DE SALUD FISICA CORPORAL		
	ATENCION AL USUARIO		
	CODIGO: M-AU-PC-01	FECHA DE APROBACION:	Página 4 de 7
		16 de AGOSTO de 2017	

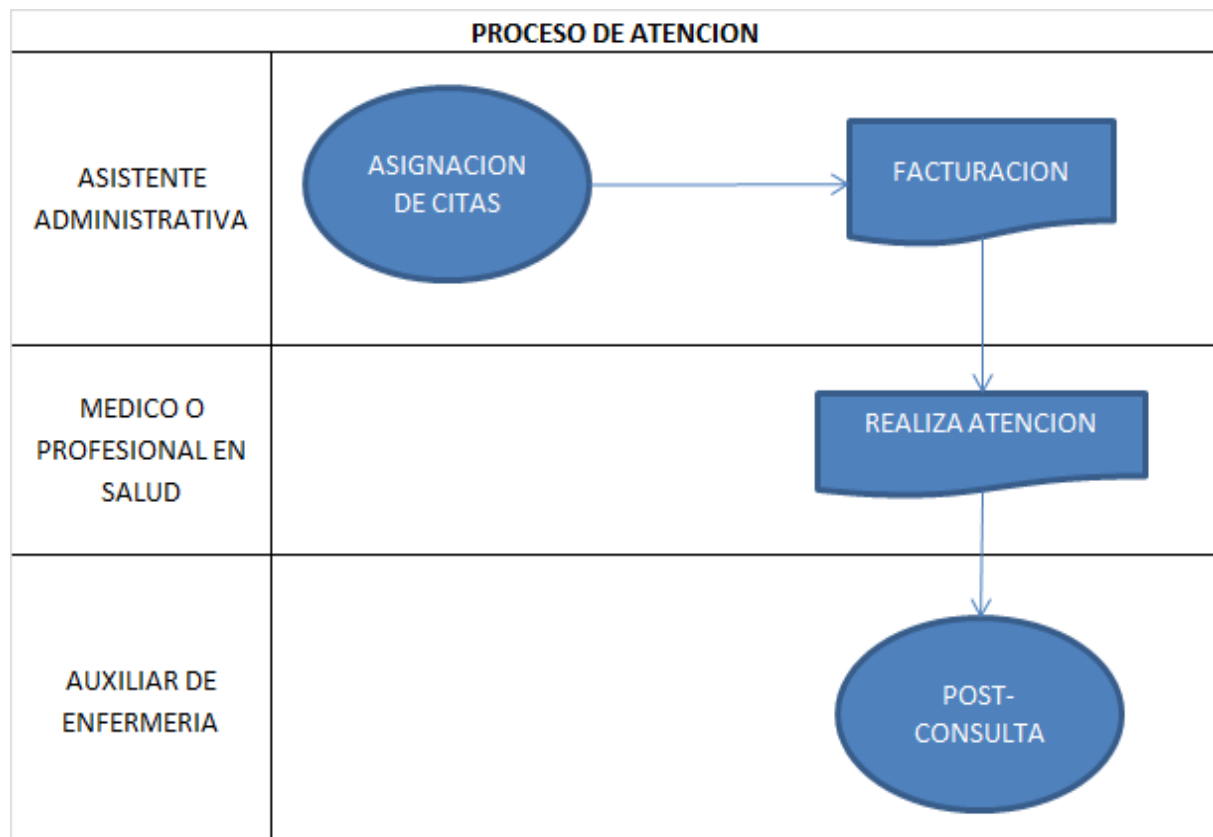
No.	CUANDO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SOPORTE DOCUMENTAL
2	El paciente asiste a su cita	Asistente administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Solicita Orden autorizada de la consulta o procedimiento de establecidas por la IPS ❖ Según la EPS que se tenga convenio. 	Autorización o orden medica
3.	Una vez corresponde el turno al paciente para consulta	Terapeuta o Profesional en salud	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Realiza llamado al usuario de acuerdo al orden de atención o asignación de citas. ❖ Saluda al usuario cordialmente y asegura la privacidad de la consulta. (ver protocolo de privacidad en la atención) ❖ Verifica la identificación del paciente (ver protocolo de identificación del paciente) ❖ Realiza anamnesis y valoración de acuerdo a necesidades y expectativas del paciente. ❖ Explica al usuario de manera clara y sencilla su proceso patológico y alternativas de manejo, asegurándose de que el usuario comprenda la información. ❖ Si el paciente requiere algún procedimiento, explica los beneficios, posibles riesgos y precauciones y se asegura de que haya entendido la información suministrada, confirmando si tiene dudas al respecto. (ver protocolo de consentimiento informado) ❖ Registra toda la información de la consulta y/o procedimientos en la historia clínica del usuario siguiendo los parámetros establecidos en la resolución 1995 	Registros clínicos

	UNIDAD DE SALUD FISICA CORPORAL		
	ATENCION AL USUARIO		
	CODIGO: M-AU-PC-01	FECHA DE APROBACION:	Página 5 de 7
		16 de AGOSTO de 2017	

No.	CUANDO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SOPORTE DOCUMENTAL
			<ul style="list-style-type: none"> ❖ Diligencia el RIPS de la consulta en el documento diseñado para tal fin ❖ Despide al usuario de manera cordial. 	
4	El paciente requiere por algún motivo durante la consulta médica o procedimiento despojarse de sus pertenencias	Terapeuta o profesional de la salud	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ofrece al paciente la posibilidad de guardar sus pertenencias (ropa, bolso, billetera) etc, en un locker destinado para tal fin ❖ Entrega candado y llave al paciente (ver protocolo de cuidado de pertenencias) 	
5	Una vez culminado el proceso de atención	Auxiliar de Administrativa	<p>INFORMACION ADICIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Orienta al usuario sobre los diferentes aspectos relacionados con su atención, asegurándose de que el usuario y/o su acudiente haya comprendido la información suministrada que deba realizar, tales como: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Próximas citas ➤ Preparación antes del procedimiento ➤ Cuidados a tener en cuenta después del procedimiento ➤ Signos de riesgos ➤ Comunicación en caso de complicaciones o inquietudes ➤ Etc. ❖ Despide cordialmente al usuario y su acudiente 	Registros clínicos

	UNIDAD DE SALUD FISICA CORPORAL		
	ATENCION AL USUARIO		
	CODIGO: M-AU-PC-01	FECHA DE APROBACION:	Página 6 de 7
		16 de AGOSTO de 2017	

6. FLUJOGRAMA



7. ANEXOS

- FORMATO ASIGNACION DE CITAS

	UNIDAD DE SALUD FISICA CORPORAL		
	ATENCION AL USUARIO		
	CODIGO: M-AU-PC-01	FECHA DE APROBACION:	Página 7 de 7
		16 de AGOSTO de 2017	

APROBACIÓN	ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE	JUAN MANUEL RODRIGUEZ CORTES	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA
CARGO	ASESOR DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA
FECHA	AGOSTO 2017 DEL 2017	AGOSTO 2017 DEL 2017	SEPTIEMBRE DEL 2017
FIRMA	JUAN MANUEL RODRIGUEZ CORTES	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA