

CARACTERIZACIÓN PROCESO INGRESO AL SERVICIO

Código	CP_01_IS
Versión	02
Fecha	Diciembre 2022

Proceso: Ingreso al Servicio

Objetivo: Realizar una admisión adecuada y oportuna de los pacientes que requieren de la prestación de servicios de salud en la institución.

Alcance: Inicia con la recepción del paciente y finaliza cuando se envía la relación de las historias clínicas de los pacientes atendidos al área facturación y registros médicos.

Líder o responsable del proceso: Subgerente de Salud

ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO

Tipo de Proveedor		Proveedor	Entrada/Insumo	Actividades clave del proceso	Descripción de la actividad	Salida del Proceso	Cliente del Proceso	Tipo de cliente	
Interno	Externo							Interno	Externo
X	X	Entidad Usuario	Necesidad de atención en salud	Admisiones	Recibir amablemente al usuario y solicitar los documentos necesarios para realizar el proceso de la admisión. Ingresar completamente los datos del usuario en el sistema, previa validación de existencia. En caso de ser usuario activo realizar actualización de datos incluyendo datos de acudiente o responsable. Grabar los costos (cuota moderadora) de la atención en salud. Informar al usuario que se dirija a la sala de espera para su atención. Informar al servicio correspondiente que ha llegado la persona que requiere una atención en salud. Realizar los trámites (autorizaciones) internos necesarios para la atención en salud.	Usuario Atendido	Población en General	X	X

ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO

Normatividad	Riesgos identificados	Controles existentes
Acuerdo 0365_2007-expcion de copago. Acuerdo 260 copago.	Posibilidad de pérdida financiera por falta de adherencia a los procesos y procedimientos documentados en el registro de los datos del paciente.	Realizar mensualmente la validación de la calidad de datos en la identificación de acuerdo con el cálculo muestral del total de admisiones y lista de chequeo previamente definidas, con el fin de identificar la calidad del registro de los datos y soportes, en caso de errores retroalimenta por correo electrónico al funcionario y equipo de trabajo de acuerdo con la severidad del hallazgo.

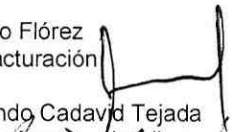
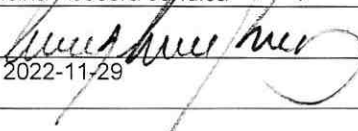
CARACTERIZACIÓN PROCESO INGRESO AL SERVICIO

Código	CP_01_IS
Versión	02
Fecha	Diciembre 2022

Decreto-19-de-2012-antitramite-solicitud de documentos para la atención. Ley 1438 víctimas de ley Resolución 3047 y 4331(anexo 09). Resolución 5161 niveles de atención. Resolución 2292 de 2021 PBS SOAT. DECRETO 056 SOAT. CIRCULAR 058 TIPIFICACION SOAT. CIRCULAR 024 TPIOS DE IDENTIFICACION. Resolución 160 de 2017 tipo de vehículos. Circular externa 015 de 2016- gestion atención de accidentes de transito Resolución 5596 del 24 de diciembre de 2015-TRIAJE	Posibilidad de pérdida financiera por inoportunidad en la entrega de las facturas al proceso responsable de enviar o en el montaje en la Plataforma definida por las entidades responsables de pago	- Registrar y retroalimentar semanalmente la calidad de los datos del proceso y notificar semanalmente al líder, con el fin de generar planes de mejora. - Realizar por lo menos un seguimiento semestral a los planes de mejora que permitan corregir la calidad de datos.
	Posibilidad de pérdida financiera por inoportunidad en la autorización de prestación de servicios no certificada	- Verificar mensualmente que el 100% de los servicios prestados estén facturados dentro de las 24 horas siguientes del egreso del paciente, a la vez que se encuentren listas para entregar al proceso responsable del envío o para adjunta a la plataforma virtual definida por cada asegurado - Entregar las facturas físicas al responsable del envío al 100% de las facturas generadas en el mes anterior y el 70% del mismo mes, y notificar al archivo administrativo por correo electrónico las facturas cargadas en la plataforma para que estén radicadas a nivel interno. - Verificar que se el cumplimiento de las entregas según lo definido, y en el grupo primario retroalimenta y formula planes de mejora individual y grupal con su equipo de trabajo
	Posibilidad de pérdida financiera por reporte inoportuno de información, falta de calidad de la información en la facturación	- Validar y gestionar con las aseguradoras el ajuste y correcta generación de la autorización, dando respuesta en 24 horas. - Realizar un tablero de autorizaciones del sistema de información, de forma semanal, con el propósito de identificar inoportunidad y/o falta de gestión en la consecución de la autorización priorizada por diferentes variables y criterios, entre los que se encuentran las condiciones de salud, situaciones administrativas y de aseguramiento, de cobertura, entidades no convenio. - Enviar el egreso certificado, con apoyo de los auditores de cuentas medicas realizan una preauditoria al 100% de todos los cargos y egresos con la cual verifican el cumplimiento de todos los aportes y requisitos definidos por el asegurador y generan la factura, y registran los hallazgos en Excel mensualmente con la inconsistencia o faltantes y se reportan al líder quien retroalimenta e implementa acciones de mejora. - Realizar una ronda mensual en los puestos de facturación descentralizadas, verificando el cargue en línea de los servicios prestados dentro de las 24 horas anteriores, tomando como muestra 2 pacientes por facturador, priorizados de acuerdo con el costo y día estancia, con lo cual valida el cargo de los servicios en línea al 100%. - Verificar y analizar diariamente que los servicios prestados estén cargados de acuerdo con los registros en la historia clínica, soportes requeridos y cumplimiento de lineamientos institucionales, contractuales y normativos, con el fin de garantizar ellos elementos constitutivos de la factura como titulo valor y el renacimiento por parte de los responsables de pago, en caso de encontrar no cargue oportuno se retroalimenta al responsable.
RECURSOS DEL PROCESO		

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	CARACTERIZACIÓN PROCESO INGRESO AL SERVICIO	Código	CP_01_IS
		Versión	02
		Fecha	Diciembre 2022

Humanos	Técnicos y Tecnológicos	Documentos/Trámites
Técnicos en admisiones.	Software para el registro de la admisión.	Formato Anexo Técnico 3 "Solicitud de Autorización de Servicios de Salud" Autorización de la EPS (Cuando aplique). Documento de Identidad. SOAT Carta de Vinculado
MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES		
N/A		

Elaboró/actualizó: Tatiana Layos del Rio Profesional de Planeación y Calidad 	Revisó: Elkin Alonso Flórez Líder de Facturación  Luis Fernando Cadavid Tejada Jefe Oficina Asesora Jurídica 	Aprobó: Juan Felipe Loaiza Castañeda Subgerente de Servicios de Salud 
Jony Sneider Rojas Chavarria Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 2022-11-28	Fecha: 2022-11-29	Fecha: 2022-12-01