
	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: P-068
		VERSIÓN: 1
		EMISIÓN:01/12/2021
		PÁGINA 1 DE 11

PROCESO ADMISIONES

MEDIPOHDS

SINCELEJO

	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: P-068
		VERSIÓN: 1
		EMISIÓN: 01/12/2021
		PÁGINA 2 DE 11

1. OBJETIVO

Establecer el proceso de admisión para realizar la ruta adecuada y oportuna de los usuarios atendidos en la IPS **MEDIPOHDS**, teniendo en cuenta las capacidades técnico científicas y administrativas y los estándares de calidad.

2. ALCANCE

Aplica solo para el personal de línea de frente y Call center.

3. RESPONSABLE

Admisionistas y Call center.

4. DEFINICIONES

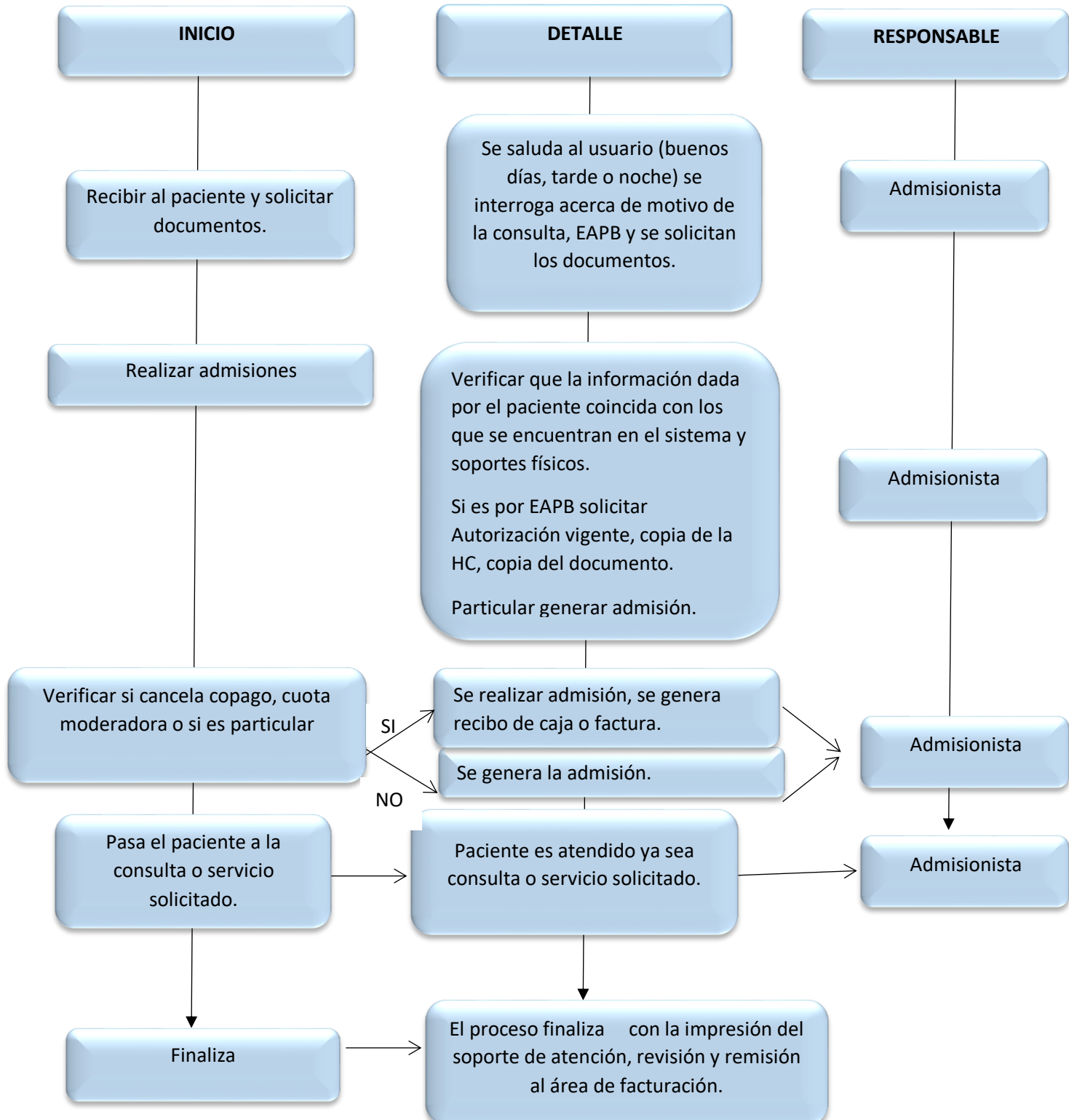
El proceso inicia con la recepción del paciente, verificación de documentos y asignar admisión correspondiente al servicio. Éste finaliza cuando se envía relación de los pacientes atendidos al área de facturación.


- **Autorización:** Se entiende por “autorización de servicios” a toda aquella emisión de órdenes para ciertas erogaciones relacionadas con la atención de los programas de salud que administra una institución, y que permiten acceder a una práctica médica, un estudio o cualquier otro servicio complementario que, de una u otra forma, necesite de autorización previa para su ejecución.
- **Historia clínica:** Es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención.
- **Documento de identidad:** Es un documento oficial que establezca la identidad y la nacionalidad de su titular.

REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- Contratación vigente.
- Autorización de servicio vigente.
- Remisión que concuerde con el servicio solicitado.
- Documentación solicitada

7. Flujoograma admisiones.



	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: P-068
		VERSIÓN: 1
		EMISIÓN:01/12/2021
		PÁGINA 4 DE 11

ADMISION DE PATOLOGIA

ENTRADA DE MUESTRA DE PATOLOGIA POR LINEA DE FRENTE


1. Saludo de bienvenida al usuario
2. Solicitud de documentos para realizar la validación de derechos del usuario.
Documentos Requeridos: historia clínica, autorización si la requiere (según Entidad), copia del documento de identidad.
3. Escanear documentos.
4. Solicitar y cargar soportes escaneados para generar autorización de servicio en los portales de las EAPB que los requieran.
5. Plasmar número de autorización en los documentos.
6. Realizar admisión y registro de datos personales en nuestro sistema de información.
7. Verificar si usuario debe cancelar cuota moderadora o copago, en caso de que si deba cancelar, realizar la recaudación de dinero y generar recibo de caja.
8. Usuario entrega muestra de patología a auxiliar de admisión.
9. Encargado del área de patología, realiza recolección de muestras.

ENTRADA DE MUESTRA DE PATOLOGIA DE ENTIDADES EXTERNAS

1. Encargado de patología, realiza entrega de documentos de las muestras recibidas de clínicas externas a auxiliar de admisión.
2. Revisar los documentos y realizar validación de derechos del usuario.
Documentos Requeridos: historia clínica, autorización si la requiere (según Entidad), copia del documento de identidad.
3. Escanear documentos.
4. Solicitar y cargar soportes escaneados para generar autorización de servicio en los portales de las EAPB que los requieran.
5. Verificar si usuario debe cancelar cuota moderadora o copago.
6. Plasmar número de autorización y valor de cuota moderado o copago (si lo requiere) en los documentos.
7. Realizar admisión y registro de datos personales en nuestro sistema de información.
8. Entregar documentos al área de patología.

Luego de estar procesadas las muestras y los resultados, el área de patología entrega documentos a auxiliar de admisiones:


1. Cargar resultados de patología a las plataformas de las EAPB que lo requieran y así poder descargar e imprimir las autorizaciones aprobadas y cerrar los casos.
2. Imprimir anexo 5.
3. Imprimir patología.
4. Diligenciar información y N° de autorización en SIOS en la admisión del usuario
5. Validar si hay cuota moderadora o copago, llevar un registro de estos y notificar por medio de una llamada al paciente el valor que debe cancelar.

	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: P-068
		VERSIÓN: 1
		EMISIÓN:01/12/2021
		PÁGINA 5 DE 11

6. Organizar documentos (Anexo 5, reporte de patología, autorización de EAPB (las que lo requieran), historia clínica, ADRES, copia del documento de identidad)
7. Reporta casos con patología positiva de cáncer a las diferentes entidades por correo.
8. Relacionar y pasar a área de Facturación.

Entrega de resultados de patología:

- Presencial según horario específico (se lleva registro de entrega con firma del usuario)
- Por correo electrónico y whatsapp
- Telefónico (se confirma que el resultado esté listo)

	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: P-068
		VERSIÓN: 1
		EMISIÓN: 01/12/2021
		PÁGINA 6 DE 11

ADMISION CONSULTA EXTERNA/PROCEDIMIENTO AMBULATORIO

LINEA DE FRENTE

Para programación de consulta especializada o procedimiento ambulatorio:


1. Solicitud de documentos para realizar la validación de derechos del usuario.
Documentos Requeridos: historia clínica, autorización si la requiere (según Entidad), copia del documento de identidad.
2. Si no trae autorización escanear documentos, solicitar y cargar soportes escaneados para generar autorización de servicio en los portales de las EAPB que los requieran.
3. Registrar datos personales en nuestro sistema de información y asignar cita si hay agenda disponible, si no la hay registrar en archivo de consultas y procedimientos pendientes por programar.

Cumplimiento de consulta especializada o procedimiento ambulatorio:

1. Solicitud de documentos para realizar la validación de derechos del usuario.
Documentos Requeridos: historia clínica, autorización si la requiere (según Entidad), copia del documento de identidad.
2. Si es consulta post quirúrgica no trae autorización.
3. Si es particular, recibir dinero y se factura.
4. Si no trae autorización escanear documentos, solicitar y cargar soportes escaneados para generar autorización de servicio en los portales de las EAPB que los requieran.
5. Validar si hay cuota moderadora o copago, si la hay generar recibo de caja.
6. Realizar admisión y actualización de datos personales en nuestro sistema de información.
7. Informarle al usuario que pase a sala de espera y espere llamado del especialista o auxiliar.
8. Luego de ser atendido, hacerle entrega de historia clínica y ordenes medicas al usuario.
9. Programar y asignar inmediatamente los servicios que se deriven de la consulta o procedimiento.
10. Relacionar a facturación las autorizaciones de los servicios prestados en el día con sus respectivos soportes.

Programación de Interconsulta:


1. Clínicas externas notifican por medio de correo la solicitud de la interconsulta y adjuntan la autorización de servicio.

	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: P-068
		VERSIÓN: 1
		EMISIÓN:01/12/2021
		PÁGINA 7 DE 11

2. Auxiliar de admisión notifica a médico especialista el detalle de la interconsulta (clínica, habitación y cama)
3. Los especialistas reportan a auxiliar de admisión la interconsulta y realizan la entrega del soporte (epicrisis).
4. Se crea admisión, se adjunta soporte a autorización y se relaciona a facturación.

Cierre de caja:

- Se realiza cierre de caja diario y se hace entrega al área contable el dinero y sus soportes.

	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: P-068
		VERSIÓN: 1
		EMISIÓN:01/12/2021
		PÁGINA 8 DE 11


ADMISION DE SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA

Para programación de quimioterapia:

1. Solicitud de documentos para realizar la validación de derechos del usuario.
Documentos Requeridos: historia clínica, autorización si la requiere (según Entidad), copia del documento de identidad.
2. Si no trae autorización escanear documentos, solicitar y cargar soportes escaneados para generar autorización de servicio en los portales de las EAPB que los requieran.
3. Registrar datos personales en nuestro sistema de información.
4. Notificar al área de quimioterapia para su programación si hay fecha inmediatamente realizar la asignación de cita en el sistema, si no hay fecha informar a paciente que debe esperar llamada del área encargada.

Para cumplimiento de quimioterapia:

1. Priorizar entrada al servicio de estos pacientes.
2. Solicitud de documentos para realizar la validación de derechos del usuario.
Documentos Requeridos: historia clínica, autorización si la requiere (según Entidad), copia del documento de identidad.
3. Si es particular, recibir dinero y generar factura.
4. Si no trae autorización escanear documentos, solicitar y cargar soportes escaneados para generar autorización de servicio en los portales de las EAPB que los requieran.
5. Validar si hay cuota moderadora o copago, si la hay generar recibo de caja.
6. Realizar admisión y actualización de datos personales en nuestro sistema de información.
7. Informarle al usuario que pase a sala de quimioterapia.
8. Programar consulta post-quimioterapia con el especialista según indicaciones de Jefe de Quimioterapia.

	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: P-068
		VERSIÓN: 1
		EMISIÓN: 01/12/2021
		PÁGINA 9 DE 11

ADMISION DE SERVICIO DE CIRUGIA

Para programación de cirugía:


1. Solicitud de documentos para realizar la validación de derechos del usuario.
Documentos Requeridos: copia de historia clínica, autorización si la requiere (según Entidad), copia del documento de identidad, copia de estudios pre quirúrgicos (según protocolo)
2. Si no trae autorización escanear documentos, solicitar y cargar soportes escaneados para generar autorización de servicio en los portales de las EAPB que los requieran.
3. Validar si hay cuota moderadora o copago, informarle al usuario que debe cancelar previo a la cirugía.
4. Registrar datos personales en nuestro sistema de información.
5. Informarle al usuario que va ser llamado para la programación de la cirugía
6. Relacionar paquetes recibidos y entregar a área de programación quirúrgica.

Cumplimiento al servicio de cirugía MEDIPOHDS:


7. Según la programación emitida por el jefe de cirugía previamente 72 horas, asignar cita en sistema y validar derechos del usuario.
8. El día del procedimiento solicitar documento de identidad para validación de derechos.
9. Realizar admisión y actualización de datos personales en nuestro sistema de información.
10. Si es particular, recibir dinero y generar factura.
11. Validar si hay cuota moderadora o copago, si la hay generar recibo de caja.
12. Informarle al usuario que pase a sala de espera de cirugía.
13. Líder de cirugía entrega a área de facturación relación de paquetes de las cirugías realizadas con sus soportes (copia de historia clínica, autorización si la requiere (según Entidad), copia del documento de identidad, copia de estudios pre quirúrgicos, registro de anestesia y nota quirúrgica)
14. Programar consulta postquirúrgica con el especialista según indicaciones del Líder de Cirugía.

Cumplimiento al servicio de cirugía en CLINICAS EXTERNAS:

15. Según la programación emitida por el jefe de cirugía previamente 72 horas, asignar cita en sistema, validar derechos del usuario y notificar a usuario si debe cancelar copago y realizar el pago previo a la cirugía.
16. Si hay copago, recaudar y generar recibo de caja.
17. El día del procedimiento, validar derechos y realizar admisión

	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: P-068
		VERSIÓN: 1
		EMISIÓN:01/12/2021
		PÁGINA 10 DE 11

18. Líder de Cirugía debe reportar si en el acto quirúrgico se realiza algún hallazgo dentro de la cirugía que no esté autorizada por la entidad, y así poder gestionar la autorización de acuerdo al acuerdo de voluntades.
19. Líder de cirugía entrega a área de facturación relación de paquetes de las cirugías realizadas con sus soportes (copia de historia clínica, autorización si la requiere (según Entidad), copia del documento de identidad, copia de estudios pre quirúrgicos, registro de anestesia y nota quirúrgica)
20. Programar consulta postquirúrgica con el especialista según indicaciones del Líder de Cirugía.

	PROCESO ADMISIONES	CÓDIGO: P-068
		VERSIÓN: 1
		EMISIÓN:01/12/2021
		PÁGINA 11 DE 11

ADMISION CALL CENTER

Entrada de llamadas por línea fija y celular.

Atención al usuario por WhatsApp y correo electrónico.

Para programación de consulta especializada o procedimiento ambulatorio:

1. Solicitud de información para realizar la validación de derechos del usuario.
2. Entrevistar al usuario la solicitud de su servicio
3. Si es consulta post quirúrgica no trae autorización.
4. Si no tiene autorización solicitarlos y cargar soportes para generar autorización de servicio en los portales de las EAPB que los requieran.
5. Registrar datos personales en nuestro sistema de información y asignar cita si hay agenda disponible, si no la hay registrar en archivo de consultas y procedimientos pendientes por programar.

Confirmación y asignación de agendas de especialistas y procedimientos:

- Un día antes de la atención de los especialistas se debe confirmar la asistencia de los pacientes del servicio solicitado.
- Asignación de citas solicitadas internamente notificadas por correo: quimioterapias, procedimientos urológicos y aplicación de medicamentos.
- Envío de encuestadas (SIAU) a pacientes que estuvieron en las consultas con los especialistas.
- Llamar pacientes que están pendientes por programar consultas y asignar citas con los especialistas según agendas confirmadas por coordinación médica.