

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: MI-DH-MA-053
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 27/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 1 de 13

Nombre del Documento:	Manual Ciclo de atención del usuario en el área asistencial	Unidad Administrativa:	Subgerencia Científica
------------------------------	---	-------------------------------	------------------------

MANUAL CICLO DE ATENCION DEL USUARIO EN AREA ASISTENCIAL

UBICACIÓN: Servicio Asistencial

FECHA DE LA PRÓXIMA ACTUALIZACIÓN:

Octubre de 2021

REFLEXION:

Momentos de Verdad

EXITOSOS - ESTELARES:

- Son aquellos que generan una impresión positiva en el momento del usuario.

PESIMOS - AMARGOS:

- El usuario recibe una impresión desfavorable se trata de momentos de verdad mal administrados.

EJES TEMATICOS DE LA ACREDITACION

**SEGURIDAD DEL
PACIENTE**



HUMANIZACIÓN



**ENFOQUE DE
RIESGO**




**GESTIÓN DE LA
TECNOLOGIA**



Elaboró: Coordinador de Urgencias

Revisó: Calidad

Aprobó: Comité de Archivo

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: MI-DH-MA-053
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 27/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 2 de 13

Nombre del Documento:	Manual Ciclo de atención del usuario en el área asistencial	Unidad Administrativa:	Subgerencia Científica
------------------------------	---	-------------------------------	------------------------

CONTENIDO	
<h2 style="color: #4f81bd; margin: 0;">Contenido</h2>	
1. INTRODUCCION.....	3
2. JUSTIFICACION	3
3. OBJETIVOS	3
4. GLOSARIO	4
5. ALCANCE	4
6. COMPONENTES.....	4
6.1 USUARIO EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	5
6.2 INGRESO DEL MENOR DE 0 A 5 AÑOS DE EDAD EN BRAZOS DEL CUIDADOR EN BUSCA DE ATENCION MÉDICA AL SERVICIO DE URGENCIAS	7
6.3 USUARIA EN EL SERVICIO DE SALA DE PARTOS	8
6.4 USUARIO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION	10
7. PRECAUCIONES.....	12
8. MECANISMOS DE SOCIALIZACION Y	12
VERIFICACION DE ADHERENCIA.....	12
9. EDUCACION AL USUARIO Y SU FAMILIA	13
10. BIBLIOGRAFIA.....	13
11. ANEXOS	14

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: MI-DH-MA-053
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 27/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 3 de 13

Nombre del Documento:	Manual Ciclo de atención del usuario en el área asistencial	Unidad Administrativa:	Subgerencia Científica
------------------------------	---	-------------------------------	------------------------

1. INTRODUCCION



El propósito de esta guía es unificar criterios para la recepción oportuna y eficaz de los pacientes que ingresan y egresan a área de hospitalización, sala de partos, servicio de urgencias.

2. JUSTIFICACION



Las necesidades humanas cambian con la constante evaluación del ambiente en el que nos encontramos, es por esto, que la ESE busca mejorar su atención, sus servicios y sus productos para satisfacer y liderar los mercados debido a esto el servicio al cliente en la calidad y la eficacia en el servicio que se le brinde al cliente.


El manual del ciclo de atención en el área asistencial es la recopilación de las tareas a seguir para darle una atención indicada al usuario, facilitando así al personal la comprensión de sus funciones y deberes.

Teniendo en cuenta lo anterior, este manual, es vital dentro de cualquier organización ya que es un medio efectivo para mejorar la calidad en el servicio.

3. OBJETIVOS



- Garantizar el acceso de los usuarios a los diferentes servicios de primer nivel de atención que estos requieran.
- Facilitar el flujo de usuarios, elementos de ayuda diagnóstica u otros servicios que se requieran para la oportuna intervención de los profesionales de la salud.
- Informar al usuario en forma ágil y oportuna la red de prestadores, los mecanismos administrativos dispuestos en la normatividad vigente de referencia y contra referencia.
- Optimizar los recursos y tecnología disponibles para que el resultado sea la

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: MI-DH-MA-053
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 27/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 4 de 13

Nombre del Documento:	Manual Ciclo de atención del usuario en el área asistencial	Unidad Administrativa:	Subgerencia Científica
------------------------------	---	-------------------------------	------------------------

satisfacción del usuario y la solución de los eventos patológicos que los usuarios presenten.

- Planear la atención de enfermería basada en las necesidades del usuario.

4. GLOSARIO



Ingreso: es la admisión de un usuario que requiere los servicios de atención en el hospital del sur por diferentes situaciones de salud, además la responsabilidad compartida con el servicio de facturación, administrativo y personal médico.

Egreso: es la salida de la ESE a cualquiera de los destinos: casa, remisión a otra IPS, alta voluntaria, fuga o anfiteatro.

5. ALCANCE




Está dirigido a los todos los usuarios que soliciten información, atención y/o prestación de servicios de salud de primer nivel de atención en Urgencias, Sala de Partos y Hospitalización.

6. COMPONENTES



- Usuario en el servicio de Urgencias
- Ingreso del menor de 0 a 5 años de edad en brazos del cuidador en busca de atención médica al servicio de urgencias
- Usuaría en el servicio de sala de partos
- Usuario en el servicio de hospitalización

DESCRIPCION DE COMPONENTES

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: MI-DH-MA-053
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 27/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 5 de 13

Nombre del Documento:	Manual Ciclo de atención del usuario en el área asistencial	Unidad Administrativa:	Subgerencia Científica
------------------------------	---	-------------------------------	------------------------

6.1 USUARIO EN EL SERVICIO DE URGENCIAS


El usuario o su acompañante ante la necesidad de atención, solicitan al vigilante el acceso al servicio de urgencias, este permitirá el ingreso controlado del paciente cumpliendo directrices administrativas, en caso de ser paciente adulto mayor, en estado de embarazo, menor de edad, con enfermedades mentales, discapacitados se dejara ingresar con un acompañante, donde se registrará en la bitácora foliada en la puerta de entrada de urgencias, con los siguientes datos: la fecha, la hora, el nombre y documento del usuario y su acompañante , lo direccionara al Triage.

La auxiliar de enfermería toma los signos vitales en cumplimiento al protocolo Toma de signos vitales código M-GH-P-005 en busca de alteraciones en la salud del paciente que pueda poner en riesgo su salud clasificando el tiempo de atención según su gravedad como lo indica la Resolución 5596 del 2015. Por la que se rige la ESE: Triage 1: atención inmediata Triage 2: Atención en tiempo \leq a 30 minutos Triage 3: Atención entre los 45 y 90 minutos de espera y el Triage 4 y 5 hasta 72 horas (consulta externa) (ver diagrama de flujo Triage), la funcionaria informa al usuario el tiempo en que será atendido por el profesional de la salud y le indica que debe de pasar a proceso de admisión de paciente.

El facturador realizara las actividades que se encuentran descritas en el Manual de Facturación código AP-FR-MA-054, posterior a ello, los pacientes son direccionados a la sala de espera del servicio de urgencias para ser atendidos según las prioridades definidas por el auxiliar de Triage.

Los médicos según la pantalla del Triage seleccionaran los pacientes según clasificación para la atención de urgencias.

El usuario es llamado por el nombre completo utilizando la técnica de redundancia según descripción del protocolo de identificación del paciente código M-GH-P-012 a Consulta de Urgencias por el médico, quien diligenciará la historia clínica en el sistema aportando datos para diagnóstico y manejo, registrando antecedentes personales y alérgicos. El médico consignará en la Historia Clínica toda la información correspondiente a la atención de manera completa y clara, según las directrices establecidas por el Comité de Historias Clínicas de la entidad, llegando así a una impresión diagnóstica teniendo en cuenta el perfil epidemiológico de nuestra población y definirá conductas a seguir dando órdenes médicas para estricto cumplimiento y solicitando los paraclínicos que considere pertinente.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: MI-DH-MA-053
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 27/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 6 de 13

Nombre del Documento:	Manual Ciclo de atención del usuario en el área asistencial	Unidad Administrativa:	Subgerencia Científica
------------------------------	---	-------------------------------	------------------------

El médico determinará la conducta a seguir con el usuario, según la impresión diagnóstica y condiciones clínicas del paciente, las cuales pueden ser: manejo ambulatorio, hospitalización en observación, hospitalización en sala general, remisión a un nivel de mayor complejidad, luego explicará al paciente y al acompañante las razones por las cuales fue tomada y los procedimientos a seguir, resolviendo las dudas que se presenten.

El Médico informará a la auxiliar de enfermería del servicio de urgencias, la conducta definida para el paciente, con el fin de ser ejecutada, tal como indica los protocolos del servicio de urgencias.

El usuario es llamado a la sala de inicio de tratamiento por sus nombres y apellidos completos dando cumplimiento al protocolo de identificación del paciente código M-GH-P-012, la auxiliar de enfermería que va a atender el usuario se presenta de manera respetuosa, le orienta el tiempo en que pasara su tratamiento y los exámenes que le va a tomar si los tuviera ordenados, el baño sanitario más cercano para su uso, le indica si tiene dieta ordenada, y si no la tiene le explica el por qué, hace redundancia dirigida a su acompañante relacionado con disminución de riesgo de caídas y signos de alarma del paciente.

Los exámenes de laboratorio clínicos se toman cada 45 minutos por el personal de laboratorio, quienes vienen al servicio y la auxiliar de consulta y observación presentan las órdenes diligenciadas en el sistema. Una vez se efectúa la toma, deberá quedar consignado en la bitácora de laboratorio clínico, que es revisada por el jefe de turno.

Las órdenes de Rx deberán ser facturadas previo traslado del paciente a la sala de radiología.

La auxiliar de enfermería elabora la documentación necesaria para entregar el paciente en la sala de observación para que termine de pasar su tratamiento en este sitio ya que este sitio fue creado solo para inicio de tratamiento.

La auxiliar de enfermería de consulta entrega el paciente a la auxiliar de observación para la revaloración médica, iniciado tratamiento y en espera de ayudas diagnosticas (2 horas) pasado este tiempo la enfermera jefe revisa que los paraclínicos ya estén en el sistema, distribuye los pacientes entre los médicos de consulta y observación para definir conducta.



**EMPRESA SOCIAL DEL
ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

Código: MI-DH-MA-053

Versión: 1

Fecha de elaboración: 27/11/2017

Fecha de revisión: 29/11/2017

Página: 7 de 13

**Nombre del
Documento:**

Manual Ciclo de atención del
usuario en el área asistencial

**Unidad
Administrativa:**

Subgerencia Científica

Clasificación de los tiempos de estancia en el servicio de urgencias

Las dos primeras horas :	Atención de la urgencia
Las 4 horas siguientes	Define conducta del pacientes
Las 6 horas :	Observación
Las 12 horas : Anexo 2 :	Información a la EPS el motivo por el que el paciente está hospitalizado
Después de las 12 horas internación.	Lo que debe ser soportado por el medico


Pasadas 6 horas de Observación el profesional del servicio de observación urgencias deberán definir situación clínica de los pacientes: Hospitalización (internación), Remisión a otro nivel de atención o egreso del paciente con formula e indicaciones.

6.2 INGRESO DEL MENOR DE 0 A 5 AÑOS DE EDAD EN BRAZOS DEL CUIDADOR EN BUSCA DE ATENCION MÉDICA AL SERVICIO DE URGENCIAS

El usuario o su acompañante ante la necesidad de atención, solicitan al vigilante el acceso al servicio de urgencias, este permitirá el ingreso controlado del paciente cumpliendo directrices administrativas, registro de nombre, documento, fecha y hora de ingreso en la bitácora del vigilante del servicio de urgencias.

La auxiliar de enfermería toma los signos vitales en cumplimiento al protocolo Toma de signos vitales código M-GH-P-005, se registra el resultado en la tirilla la cual debe ser presentada al profesional que lo va a atender, y se dirige el cuidador al área de admisión para abrir su ingreso

El menor es llamado por el nombre completo a Consulta de Urgencias por el médico en cumplimiento al protocolo de identificación del paciente código M-GH-P-012, quien diligenciará su historia clínica en el sistema aportando datos para diagnóstico y manejo, registrando antecedentes personales y alérgicos. El médico consignará en la Historia Clínica toda la información correspondiente a la atención de manera completa y clara, según las directrices establecidas por el Comité de Historias Clínicas de la entidad, llegando así a una impresión diagnóstica teniendo en cuenta el perfil epidemiológico de la población pediátrica y definirá conductas a seguir dando órdenes médicas para estricto cumplimiento y solicitando los paraclínicos que considere pertinente si fuera el caso.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: MI-DH-MA-053
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 27/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 8 de 13

Nombre del Documento:	Manual Ciclo de atención del usuario en el área asistencial	Unidad Administrativa:	Subgerencia Científica
------------------------------	---	-------------------------------	------------------------

La auxiliar de las salas AIEPI recibe el menor en compañía de su cuidador, le interroga nuevamente motivo consulta, datos de identificación básicos cumplimiento al protocolo de identificación del paciente código M-GH-P-012 (nombre completo, teléfono para posterior seguimiento por enfermera AIEPI, dirección, carnet de vacunas, crecimiento y desarrollo, sitio de la red al que asiste, programas especiales, antecedentes alérgicos, personales y quirúrgicos, se le explica al cuidador procedimientos a realizar por orden médica y si lo amerita su estado se le llama a la enfermera del servicio quien inicia manejo.

Con los datos que se obtienen del cuidador se ingresa a la bitácora AIEPI para posterior seguimiento.

Se inicia el tratamiento ordenado según protocolo de administración adecuada de medicamentos código M-GH-P-023 se le realizan al usuario todos los procedimientos según Historia Clínica, se le elabora la documentación y se ubica en la sala que corresponda según criterio diagnóstico (ERA / EDA) para esperar revaloración médica.

Al paso de dos horas se revisa el módulo de resultado de laboratorios, si están los reportes solicitados, se le pasan al médico para su nueva revaloración.


El profesional decide conducta y la auxiliar explica al cuidador signos de alarma, indicaciones de control médico (consulta externa/urgencias), indicaciones con medicación ordenada, hidratación oral, lavados nasales entre otros, hace nota de enfermería, verifica gastos en ingesta de la Historia Clínica y se lleva a facturación quienes imprimen tirilla de control de salida que debe estar firmada por el funcionado que factura y la auxiliar de filtro urgencias.

En caso de quedar hospitalizado; la auxiliar de enfermería elabora la documentación completa y lo entrega a observación pediatría donde según su evolución se deja en urgencias o se hospitaliza en internación de la ESE.

Cuando la evolución el menor se torna estacionaria o tórpida se remite a otra IPS de mayor complejidad de atención médica.

6.3 USUARIA EN EL SERVICIO DE SALA DE PARTOS

Gestante en la semana 37: cuando la gestante requiere monitoreo fetal solicitado por el

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: MI-DH-MA-053
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 27/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 9 de 13

Nombre del Documento:	Manual Ciclo de atención del usuario en el área asistencial	Unidad Administrativa:	Subgerencia Científica
------------------------------	---	-------------------------------	------------------------

ginecólogo o control prenatal a partir de las 37 semanas de gestación.

La gestante hace su ingreso al hospital del sur con la orden para monitoreo fetal desde el CAA del Sur, entra por la portería principal, factura en consulta externa de lunes a viernes, (sábados y domingos por el servicio de urgencias, donde se le factura el monitoreo fetal y consulta) posteriormente sube al tercer piso a la sala de partos donde es recibida por la auxiliar de sala de partos para el procedimiento quien usara de técnica de redundancia según protocolo de identificación del paciente.

Recepción de la paciente Monitoreo Fetal ingresa al servicio de sala de partos donde es recibida por la auxiliar de enfermería quien informa al acompañante el proceso (alimentación previa para estimular feto, documentación completa carnet, desprendible de facturación).

Durante la toma de Monitoreo Fetal: Se realiza presentación de la auxiliar a la paciente de su nombre, explica el procedimiento, proceso a ubicarla en camilla, instala los tocos e inicia el registro de la actividad uterina, el cual tiene una duración aproximada de 20 minutos. Una vez se tiene el resultado, se pasa el examen a remisión médica para definir conducta.


Egreso de la gestante que viene a Monitoreo Fetal: Auxiliar de enfermería hace entrega a la paciente de la copia del monitoreo marcado con nombre y número de cedula, le explica que debe asistir a cita médica para lectura del monitoreo, y le indica que debe cerrar el ingreso en el área de facturación consulta externa, si es de lunes a viernes en horario de oficina, si es fin de semana en urgencias.

Recepción de la paciente Control Prenatal Ingresa al servicio de sala de partos donde es recibida por auxiliar de enfermería quien informa al acompañante el proceso (Alimentación previa para estimular feto durante el monitoreo, documentación completa carnet prenatal, desprendible de facturación del control más Monitoreo y se ubica en sala de espera para luego ingresar al consultorio médico).

Durante la consulta: Se realiza presentación de los nombres del personal a cargo, el medico realiza la consulta y define conducta, ya sea de toma de exámenes, administración de tratamiento, hospitalización o egreso.

Egreso de la gestante que viene a Control Prenatal: Auxiliar de enfermería hace entrega de carnet de control prenatal da indicaciones para próximo control y le indica donde cerrar el ingreso para su salida.

Recepción de la gestante en Consulta: Auxiliar de enfermería ubica a la paciente en sala de tratamiento, explica al acompañante el proceso (Administración de medicamentos, toma de paraclínicos, posteriormente será revalorada con resultados para definir conducta; Hospitalización, remisión a otro nivel o salida).

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: MI-DH-MA-053
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 27/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 10 de 13

Nombre del Documento:	Manual Ciclo de atención del usuario en el área asistencial	Unidad Administrativa:	Subgerencia Científica
------------------------------	---	-------------------------------	------------------------

Egreso de la gestante que viene a consulta: Auxiliar de enfermería explica y hace entrega de fórmula médica de manejo externo si la paciente lo requiere, y se le indica cerrar el ingreso en el área de facturación urgencias para su salida.


Traslado de la gestante hacia Hospitalización: Auxiliar de enfermería solicita la cama a la enfermera jefe de hospitalización, se comunica con facturación de urgencias para asignarla en el sistema el número de cama asignada.

Recepción y hospitalización de la gestante en Trabajo de parto: Previa presentación de la Auxiliar de enfermería hacia la paciente, se realiza identificación de la gestante con la manilla y ubica a la paciente en sala de trabajo de parto explicando al acompañante el proceso (Maletín con primer ropa para él bebe, elementos de aseo para la madre, no ingresar alimentos.). Durante el trabajo de parto, se realiza control de actividad uterina y se registra en la historia clínica, una vez se encuentra con dilatación completa se traslada a la sala de parto para la respectiva atención, previa orden médica. Si es acompañante elegido presentar el certificado y cumplir con normas de bioseguridad. Se realiza atención del parto, atención del recién nacido en cumplimiento a la normatividad vigente, se prioriza alojamiento conjunto. Se realiza administración de vacunas según la norma, se registra en carne de vacunas.

Traslado Paciente púérpera al servicio de Hospitalización: cumplida las seis horas dentro de la sala de partos, lista de chequeo que evidencie estabilidad del binomio madre hijo, (madre con adecuada involución uterina, sangrado controlado, previo lavado vaginal, paño seco, lactancia materna confirmada, bebe lactando) documentación completa (CLAP diligenciado por ambas partes (medico auxiliar de enfermería) Registro de nacido vivo diligenciado, Hemoclasificación del RN, dejando claro pendientes (método de planificación materna, TSH, vacunas, cita de 72 horas). La auxiliar de enfermería realiza registro en Historia clínica de nota de traslado al área de hospitalización, realiza el traslado de la paciente en silla de ruedas, entregando al auxiliar de hospitalización la Historia clínica, Kardex de enfermería diligenciado completamente y hace entrega de los medicamentos.

6.4 USUARIO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION

Se debe verificar la afiliación de la EAPB con su respectiva autorización de estancia hospitalaria antes de realizar el traslado de paciente, una vez se cuente con los soportes, el usuario (a) es llevado en silla de ruedas o en camilla dependiendo condición del paciente al servicio de hospitalización.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: MI-DH-MA-053
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 27/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 11 de 13

Nombre del Documento:	Manual Ciclo de atención del usuario en el área asistencial	Unidad Administrativa:	Subgerencia Científica
------------------------------	---	-------------------------------	------------------------

Se realiza entrega del paciente al auxiliar de enfermería del servicio, quien deberá tener en cuenta en el procedimiento de recepción del paciente:

- Uso de técnica de redundancia según protocolo de identificación del paciente.
- Verificación de registros (notas de enfermería, ingesta, escalas, evolución de paraclínicos por médico, conteo de medicamentos)
- Acomodación en unidad (entrega de inventario: control de cama funcionando, sabana, sobre sabana, almohada y cobija)
- Identificación con manilla y rotulo de pacientes

Se debe dar cumplimiento al protocolo de Recibo y entrega de turno código M-GH-014 con el personal de enfermería: informando estado de salud, antecedentes, pendientes, signos vitales.

Entrega de turno enfermera y medico: se definirá tratamiento, remisiones y salidas informando a pacientes y familiares.


Durante la estancia hospitalaria, según la evolución del usuario se puede definir las siguientes salidas:

Remisiones: El medico define la orden de remisión con sus respectivos anexos (historia clínica, paraclínicos, rayos x impreso) se entregara área de filtro en urgencias, será responsabilidad cada turno hacer seguimiento a remisión revisando bitácora, el personal de filtro informara código de aceptación en cumplimiento del Manual de Referencia y Contrarreferencia.

Egreso del usuario (Salida para la casa o Remisión a otro nivel de complejidad): Se realiza registro de egreso por parte de enfermería, revisión de insumos en historia clínica, devolución de medicamentos, cargar oxigeno por parte de farmacia, informar a facturación para liquidación de historia clínica y entrega de recibo de salida firmada por funcionarios de facturación y Filtro, entrega de formula medica explicada de manera clara a paciente y familiares, cita de 72 horas para el puerperio, registro de nacido vivo / Registro Civil en trámite pendiente firma registrador.

Egreso de Binomio madre e hijo: Si durante la atención se identificaron hallazgos al examen físico del menor se realizara la remisión a tamizaje de optometría, audiología y terapia integral según necesidad. Así mismo, se les asignara cita para control del parto y recién nacido antes de las 72 horas e ingreso a planificación familiar.



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: MI-DH-MA-053
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 27/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 12 de 13

Nombre del Documento:	Manual Ciclo de atención del usuario en el área asistencial	Unidad Administrativa:	Subgerencia Científica
------------------------------	---	-------------------------------	------------------------


7. PRECAUCIONES

- Independientemente del servicio en el que se encuentre el usuario se deberá entregar información acerca de los aspectos concernientes a su registro, estancia, atención y cuidado, así como aspectos administrativos tales como tarifas, copagos o cuotas moderadoras y documentación requerida para su ingreso y egreso.
- Durante el ingreso del paciente a los diferentes servicios se deberá usar la técnica de identificación redundante como se describe en el protocolo de identificación del paciente.
- El personal asistencial que realiza la atención en los diferentes servicios debe identificarse ante el usuario informando que va a estar a cargo de él o ella durante el turno.
- Se deberá definir y clasificar los riesgos de acuerdo con condición al ingreso en cumplimiento al protocolo de prevención de caídas.
- Antes de realizar cualquier procedimiento en los pacientes se deberá identificar de forma correcta en cumplimiento al protocolo de identificación del paciente.
- Si el usuario presenta algún inconveniente de tipo administrativo se le explicara que puede dirigirse al jefe del servicio quien será la encargada de recepcionar la inquietud quien a su vez solicitara apoyo a la trabajadora social o al SIAU.
- Deje registro en la historia clínica de todo lo que entregue a la familia (pertenencias, documentos).
- Solicite teléfonos y direcciones alternas del paciente.
- Entregar las citas correspondientes a control por consulta externa, así como las actividades de detección temprana y protección específica según aplique.
- Entregar las indicaciones relacionadas con el cuidado en casa según patología del paciente.
- Informar al usuario sobre consultar en el servicio de urgencias o centro de salud más cercano si llegara a presentar una recaída de su patología.

8. MECANISMOS DE SOCIALIZACION Y VERIFICACION DE ADHERENCIA.



- Se realizara socialización con el equipo de trabajo sobre proceso de atención en área asistencial.
- Se medirá conocimiento mediante evaluación escrita
- Se aplicaran listas de verificación de la adherencia al manual.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: MI-DH-MA-053
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 27/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 13 de 13

Nombre del Documento:	Manual Ciclo de atención del usuario en el área asistencial	Unidad Administrativa:	Subgerencia Científica
------------------------------	---	-------------------------------	------------------------

INDICADORES

Con el fin de medir la adherencia se hace necesario la implementación de indicadores, los cuales tendrán una medición semestral:

1. Porcentaje de Adherencia al cumplimiento del manual:

N. de ítems adheridos a través de la lista de chequeo aplicada / Total de ítems evaluados en la lista de chequeo*100
Estándar esperado: 90%

2. Porcentaje de conocimiento del manual

N. de respuestas correctas en evaluación de conocimientos/ Total de preguntas evaluadas en conocimiento *100
Estándar esperado: 90%

9. EDUCACION AL USUARIO Y SU FAMILIA




Guiar al usuario acerca de la patología de su paciente, definir el riesgo de caída del paciente desde su ingreso e informar al acompañante para que este se apersona de su familiar, enseñar cuidados, momentos especiales del paciente que ameriten llamado de enfermería.

- Informe a la familia de la condición clínica permanentemente.
- Haga el inventario de los inmuebles del cuarto del paciente y enséñele que debe cuidarlo.
- Solicítele la ayuda en el manejo del paciente(control de líquidos, alimentación)

10. BIBLIOGRAFIA



- La Ley 100 de diciembre de 1993, en sus Artículos 198 y 199, establece la ejecución de un adecuado sistema de información de sus servicios y una correcta atención a los usuarios.
- Estatuto Anticorrupción. Ley 1474 de 2011.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: MI-DH-MA-053
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 27/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 14 de 13

Nombre del Documento:	Manual Ciclo de atención del usuario en el área asistencial	Unidad Administrativa:	Subgerencia Científica
------------------------------	---	-------------------------------	------------------------

11. ANEXOS



Anexo N.1: Lista de chequeo verificación de la adherencia

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma: