



PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
SUBPROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA

AF-AD-P02

FECHA

VERSIÓN

HOSPICLINIC DE COLOMBIA SAS

10-06-20

03

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO

Página 1 de 2

1. OBJETIVO

Estructurar el servicio de atención a usuarios directos de EPS y entrega de insumos o equipos autorizados.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable desde la recepción de usuarios directos de EPS hasta la entrega de insumos y/o dispositivos utilizados.

3. DEFINICIONES

Usuario: Es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso, sin embargo, el termino es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo.

Autorización: Documento expedido por las EPS, donde relacionan los insumos o dispositivos que autoriza para ser entregados a los usuarios o pacientes. A cada persona le entregan autorizaciones propias y en forma periódica dependiendo de las fórmulas médicas de cada paciente.

EPS: conocida en sus siglas como EPS, son empresas del Sistema de Salud en Colombia, las cuales no prestan servicios médicos, sino que promueven dichos servicios a usuarios en un esquema de aseguramiento. Las personas se afilian a las EPS para luego ser atendidas en clínicas y hospitales, las cuales sí brindan los servicios médicos pero no cobran por estos a los pacientes.

Insumo: es todo aquello disponible para el uso y el desarrollo de la vida humana, desde lo que encontramos en la naturaleza, hasta lo que creamos nosotros mismos, es decir, la materia prima de una cosa. En general los insumos pierden sus propiedades y características para transformarse y formar parte del producto final.

Tutela: es como se denomina al mecanismo previsto en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia vigente, que busca proteger los Derechos constitucionales de los individuos "*cuando cualquiera de éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública*" La acción procede en algunos casos cuando se viola de manera directa ciertos derechos de carácter fundamental, como mecanismo transitorio cuando se busca evitar un perjuicio irremediable o en aquellos casos en los cuales no haya ningún mecanismo idóneo para proteger un derecho fundamental.

4. RESPONSABLES

Secretaria General – Auxiliar de Pedidos – Líder de Almacenamiento y Distribución

5. DESARROLLO			
No	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	<p>Recepción de usuarios o pacientes.</p> <p>Se solicita al paciente los documentos completos:</p> <p>Si el insumo es POS,</p> <ul style="list-style-type: none"> Autorización original de la eps, Formula médica, copia historia clínica, copia de cédula. <p>Si el insumo es NO POS los documentos son</p> <ul style="list-style-type: none"> Autorización original de la eps, formula medica original, copia de la hc con la misma fecha de la formula médica, copia de la cc, copia de la tutela completa con su respectivo fallo 	SECRETARIA GENERAL	Acta de entrega de insumos
	<p>Copias y Solicitud de insumos a bodega.</p> <p>Sacar copia de la autorización y entregar documentación a bodega para el despacho de los insumos requeridos.</p>	SECRETARIA GENERAL	Fórmula médica Autorización
	<p>Alistamiento y despacho de insumos</p> <p>Se elabora la remisión de salida de los productos relacionados en la autorización de cada usuario, se realiza el alistamiento de los productos, se valida que los insumos alistados coincidan con la autorización y se entregan en recepción para que la secretaria haga la respectiva entrega a los usuarios.</p>	AUXILIAR DE PEDIDOS LIDER DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	Remisión de salida
2.	<p>Entrega de Insumos o dispositivos médicos</p> <p>Se reciben los insumos y/o dispositivos médicos de bodega y se realiza el acta de entrega para que el paciente firme el recibido de los productos.</p>	SECRETARIA GENERAL	Acta de Entrega Remisión de salida
3.	<p>Diligenciamiento de registro control de insumos para pacientes de Coosalud EPS</p> <p>Si el paciente es de coosalud eps se registra el insumo y/o dispositivo que se está entregando en el formato F-GAF-02 Control de entrega de insumos pacientes coosalud</p>	SECRETARIA GENERAL	Control de entrega pacientes coosalud
4.	<p>Entrega de paquetes documentales a Facturación</p> <p>Al finalizar se escanea el paquete documental de cada paciente para proceder a entregar a el área de facturación para que realice la respectiva factura de cobro a cada EPS y tener el registro del usuario.</p>	SECRETARIA GENERAL AUXILIAR FACTURACIÓN	Factura