

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	<u>Documento</u>	<u>Código</u>	<u>Fecha</u>	<u>Revisión</u>
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
<u>Dependencia</u>	<u>Aprobado</u>		<u>Pág.</u>	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(163)	

RESUMEN - TESIS DE GRADO

AUTORES	WENDDY JOHANNA PAEZ LOZANO
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIRECTOR	DAMARYS VERGEL QUINTERO
TÍTULO DE LA TESIS	ASISTENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA SANAMEDIC IPS.

RESUMEN (70 palabras aproximadamente)

SE REALIZÓ UNA ASISTENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS COMO PROFESIONAL DE APOYO EN LA EMPRESA SANAMEDIC, EN EL CUAL SE LOGRÓ DIAGNOSTICAR LA CALIDAD DEL SERVICIO HACIA LOS PACIENTES Y SE IDENTIFICARON OPORTUNIDADES DE MEJORA Y EL DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA LOGRAR UNA ATENCIÓN OPORTUNA AL USUARIO. ADEMÁS SE RESTRUCTURO EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SE HICIERON MANUALES DE FUNCIONES, PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTO INTERNO

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 163	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 43	CD-ROM: 1
---------------------	----------------	--------------------------	------------------



**ASISTENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA
SANAMEDIC IPS.**

WENDDY JOHANNA PAEZ LOZANO

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
OCAÑA
2016**

**ASISTENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA
SANAMEDIC IPS.**

WENDDY JOHANNA PAEZ LOZANO

**Trabajo de grado modalidad pasantía presentado como requisito para optar el título
de Administrador de Empresas.**

**Director
Esp. DAMARYS VERGEL QUINTERO**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
OCAÑA
2016**

CONTENIDO

	Pág.
<u>INTRODUCCION</u>	15
<u>1. ASISTENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA SANAMEDIC IPS.</u>	16
<u>1.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA.</u>	16
1.1.1 Misión.	16
1.1.2 Visión.	16
1.1.3 Objetivos de la empresa.	16
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional (organigrama)	17
1.1.5 Descripción del área administrativa..	19
<u>1.2 DIAGNOSTICO INICIAL DE SANAMEDIC IPS.</u>	19
1.2.1 Planteamiento del problema.	20
<u>1.3 OBJETIVO DE LA PASANTIA.</u>	21
1.3.1 General..	21
1.3.2 Específicos.	21
<u>1.4 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR.</u>	21
<u>2. ENFOQUES REFERENCIALES.</u>	23
2.1. <u>ENFOQUE CONCEPTUAL.</u>	23
2.2 <u>ENFOQUE LEGAL.</u>	25
2.1.1 Ley 100 de 1993, Sistema De Seguridad Social Integral.	25
2.1.2 Decreto 2309 de 2002. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud	26
<u>3. INFORME DE RESULTADOS.</u>	29
3.1 <u>CALIDAD DEL SERVICIO.</u>	29
3.1.1 Cuestionario para determinar la calidad servicio hacia los usuarios de Sanamedic	29
3.1.2 Aplicación el cuestionario a los usuarios de Sanamedic.	29
3.1.3 Análisis de resultados..	30
3.1.4 Diagnóstico de la encuesta aplicada.	35
3.1.5 Oportunidades de mejora para lograr una atención oportuna al usuario. s.	36
3.1.6 Estrategias para contribuir a la optimización de la prestación del servicio hacia los usuarios..	37
<u>3.2 SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y DEL SISTEMA DE PQRSF DE SANAMEDIC IPS.</u>	37
3.2.1 Manual del usuario	37
3.2.2 Manual a los usuarios socializados.	40
3.2.3 Documentación del sistema PQRSF.	40
3.2.4 Formatos del sistema PQRSF..	51
3.2.5 Socialización de los formatos de PQRSF a los usuarios.	56

3.3 <u>MANUAL DE FUNCIONES, PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTO INTERNO PARA LA EMPRESA SANAMEDIC IPS.</u>	56
3.3.1 Manual de funciones de Sanamedic IPS. .	56
3.3.3 Reglamento interno a los empleados de Sanamedic IPS.	131
4. <u>DIAGNOSTICO FINAL.</u>	147
5. <u>CONCLUSIONES.</u>	148
6. <u>RECOMENDACIONES.</u>	149
<u>REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRONICAS.</u>	150
<u>ANEXOS</u>	152

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Calificación de los servicios que ofrece la institución.	30
Tabla 2. Usuarios que han interpuesto petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación a Sanamedic.	30
Tabla 3. Manera que se ha interpuesto la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación a Sanamedic.	31
Tabla 4. Nivel de satisfacción de acuerdo a la respuesta dada por la IPS.	31
Tabla 5. Conocimientos de deberes y derechos de los usuarios.	32
Tabla 6. Las instalaciones de Sanamedic cuentan con elementos de señalización.	32
Tabla 7. La forma de solicitar citas.	32
Tabla 8. Calificación del trato brindado por el personal de la institución.	33
Tabla 9. Atención durante la consulta médica.	33
Tabla 10. Explicación con palabras fáciles de entender el problema de salud por parte del médico.	33
Tabla 11. Claridad en las formulas médicas.	34
Tabla 12. Tiempo de espera para ser atendido por el personal de Sanamedic.	34
Tabla 13. Conveniencia del horario de atención hacia los usuarios.	34
Tabla 14. Comodidad en las instalaciones de Sanamedic.	35
Tabla 15. Satisfacción con la atención recibida.	35

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Matriz DOFA de Sanamedic IPS.	19
Cuadro 3. Muestra estratificada.	21
Cuadro 4. Flujograma del sistema PQRSF	44
Cuadro 5. Flujograma del sistema PQRSF.	45
Cuadro 6. Estratificado	48
Cuadro 7. Encuesta de satisfacción a los usuarios de Sanamedic	49
Cuadro 8. Ponderación consulta	50
Cuadro 9. Encuesta de satisfacción en la atención domiciliaria de Sanamedic	50
Cuadro 10. Ponderación consulta externa	51
Cuadro 11. Acta de apertura de buzones	52
Cuadro 12. Formato peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	53
Cuadro 13. Formato de registro y seguimiento a las PQRSF	54
Cuadro 14. Formato de evento de formación a usuarios de Sanamedic	55
Cuadro 15. Flujograma.	60
Cuadro 16. Lista de chequeo	61
Cuadro 17. Gerencia.	62
Cuadro 18. Talento humano.	64
Cuadro 19. Auditor de calidad.	65
Cuadro 20. Contador.	66
Cuadro 21. Auxiliar de facturación.	68
Cuadro 22. Regente.	69
Cuadro 23. SIAU.	71
Cuadro 24. Médicos.	72
Cuadro 25. Jefe de enfermería.	74
Cuadro 26. Auxiliar de enfermería.	75
Cuadro 27. Auxiliar de enfermería de citas médicas especialistas.	76
Cuadro 28. Odontólogo.	77
Cuadro 29. Auxiliar de odontología.	79
Cuadro 30. Nutricionista.	80
Cuadro 31. Especialidades.	81
Cuadro 32. Auxiliar de toma de muestras.	83
Cuadro 33. Fisioterapeuta.	84
Cuadro 34. Fonoaudiología.	86
Cuadro 35. Terapia ocupacional.	87
Cuadro 36. Psicóloga.	88
Cuadro 37. Sistemas.	90
Cuadro 38. Recepcionista.	91
Cuadro 39. Archivo.	92
Cuadro 40. Servicios generales.	93
Cuadro 41. Descripción de actividades	98
Cuadro 42. Descripción de actividades.	99

Cuadro 43. Descripción de actividades	100
Cuadro 44. Descripción de actividades	102
Cuadro 45. Descripción de actividades	104
Cuadro 46. Descripción de actividades	105
Cuadro 47. Descripción de actividades	106
Cuadro 48. Descripción de actividades	108
Cuadro 49. Descripción de actividades	110
Cuadro 50. Descripción de actividades	112
Cuadro 51. Descripción de actividades	113
Cuadro 52. Descripción de actividades	116
Cuadro 53. Descripción de actividades	117
Cuadro 54. Descripción de actividades	119
Cuadro 55. Descripción de actividades	120
Cuadro 56. Descripción de actividades	122
Cuadro 57. Descripción de actividades	123
Cuadro 58. Descripción de actividades	125
Cuadro 59. Descripción de actividades	128

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Grafica 1. Organigrama de Sanamedic S.A.S	18

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Manual del usuario	38
Figura 2. Portafolio de servicios	39
Figura 3. Protocolo.	41
Figura 4. Manual de funciones de Sanamdic IPS	57
Figura 5. Flujograma de procedimientos de recepción.	99
Figura 6. Flujograma de procedimientos de citas a especialistas.	100
Figura 7. Flujograma de procedimientos de medicina general.	101
Figura 8. Flujograma de procedimientos de terapia física.	103
Figura 9. Flujograma de procedimientos de terapia respiratoria.	105
Figura 10. Flujograma de procedimientos de terapia ocupacional.	106
Figura 11. Flujograma de procedimientos de fonoaudiología.	108
Figura 12. Flujograma de procedimientos de odontología.	110
Figura 13. Flujograma de procedimientos de nutrición.	111
Figura 14. Flujograma de procedimientos de psicología.	113
Figura 15. Flujograma de procedimientos de domiciliaria	115
Figura 16. Flujograma de procedimientos de toma de muestras.	117
Figura 17. Flujograma de procedimientos de sistemas.	118
Figura 18. Flujograma de procedimientos de facturación.	120
Figura 19. Flujograma de procedimientos de talento humano.	121
Figura 20. Flujograma de procedimientos del SIAU.	123
Figura 21. Flujograma de procedimientos de archivo.	125
Figura 22. Flujograma de procedimientos de farmacia.	127
Figura 23. Flujograma de procedimientos de servicios generales.	130

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexos 1. Cuestionario Dirigido A Los Usuarios De Sanamedic.	153
Anexos 2. Aplicación Del Cuestionario A Los Usuarios De Sanamedic	155
Anexos 3. Evidencias Fotograficas De Socializacion Del Manual De Informacion Al Usuario.	157
Anexos 4. Evidencias Fotograficas De Socializacion De Formatos De Pqrsf A Los Usuarios De Sanamedic.	160

RESUMEN

Se realizó una asistencia en los procesos administrativos como profesional de apoyo en la empresa Sanamedic, en el cual se empezó realizando una encuesta a los usuarios de la IPS para diagnosticar la calidad del servicio hacia los pacientes, gracias a los resultados de los cuestionarios, se detectaron diferentes inconsistencias, donde se tuvo que identificar oportunidades de mejora y el diseño de estrategias para lograr una atención oportuna al usuario.

En el transcurso de la pasantía, se ejecutó el manual del usuario, donde permitió a los afiliados en general conocer los derechos, deberes y prohibiciones que contempla la ley, además de información adicional para mejorar la calidad el servicio, el manual del usuario fue socializado y explicado a los pacientes donde tuvieron la oportunidad de conocer y aclarar todas sus inquietudes. Se logró realizar la documentación del sistema de PQRSF y se dio a conocer los pasos para el trámite de éste, además se diseñó y se socializó los formatos de PQRSF, donde los usuarios entendieron la nueva forma de exponer cualquier petición, quejas, reclamos, sugerencia, o felicitación, ya que se presentaban de forma verbal.

También durante la pasantía se desarrolló el manual de funciones de Sanamedic que contiene información específica por cada cargo en la IPS y puntos específicos como identificación y objetivo general del cargo, descripción de responsabilidades generales y específicas. Se realizó el manual de procedimientos de Sanamedic, donde se da a conocer cada proceso en la institución, acompañado de un flujograma. Finalmente se efectuó el reglamento interno de la empresa.

INTRODUCCION

La acreditación en salud es un proceso importante para las IPS, puesto que los resultados garantizan y enriquecen la calidad de atención al usuario generando así un mejoramiento continuo en las organizaciones.

Por tal motivo fue necesario realizar asistencia en los procesos administrativos como profesional de apoyo de la empresa Sanamedic IPS.

Este trabajo realizado a Sanamedic, abarca aspectos como la descripción de la empresa, misión, visión, planteamiento del problema, actividades y objetivos a desarrollar, enfoques conceptuales, enfoques legales, presentación de resultados y por ultimo conclusiones y recomendaciones, para mejorar la atención del usuario en la institución.

Los objetivos de la pasantía fueron efectuar un diagnóstico para identificar la calidad del servicio del usuario en Sanamedic, restaurando el servicio de atención al usuario y del sistema PQRSF de Sanamedic IPS y el elaborar el manual de funciones y procedimientos y el reglamento interno para la empresa Sanamedic IPS.

1. ASISTENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA SANAMEDIC IPS.

1.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA.

SANAMEDIC IPS SAS es una Institución Prestadora de Servicios de Salud que fue creada en el año 2007 para ofrecer servicios integrales con calidad, responsabilidad y compromiso. A través del tiempo se ha consagrado como una organización comprometida con sus usuarios y colaboradores; compromiso que les ha permitido el crecimiento, consolidación y fidelización de sus clientes y afiliados logrando así dar soluciones a sus usuarios.

Desde su fundación, Sanamedic IPS dedicó parte de su actividad a transformar vidas e incidir positivamente en la salud de sus usuarios.

Algunas de las Empresas con las que han trabajado y que han depositado la confianza en Sanamedic IPS han sido: Ecoopsos, Comfaorient, Caprecom, Comparta, Salud Vida EPS, Fundación medico Preventiva y otras. Actualmente el coordinador médico de Sanamedic IPS SAS es Álvaro Enrique Navarro Bonett.

1.1.1 Misión. Sanamedic es una organización privada, contamos con Talento Humano idóneo y calificado , ofreciendo una atención integral para mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios , garantizando con eficiencia, eficacia y seguridad la prestación del servicio; contamos con amplias y cómodas instalaciones, estamos comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores.

1.1.2 Visión. La organización se proyecta a 2017 en liderar y mantener la excelencia en la prestación de los servicios, apoyándonos en un sistema de gestión de calidad, que nos permitirá un mejoramiento continuo y dará cumplimiento a toda la normatividad vigente, a su vez gestionar proyectos que identifiquen el mercado potencial en otros municipios para ampliar cobertura.

1.1.3 Objetivos de la empresa. Proporcionar una infraestructura acogedora que contribuya al bienestar y satisfacción de nuestros usuarios.

Promover la protección del medio ambiente y trabajo en equipo para mantener la sostenibilidad de la organización en el tiempo.

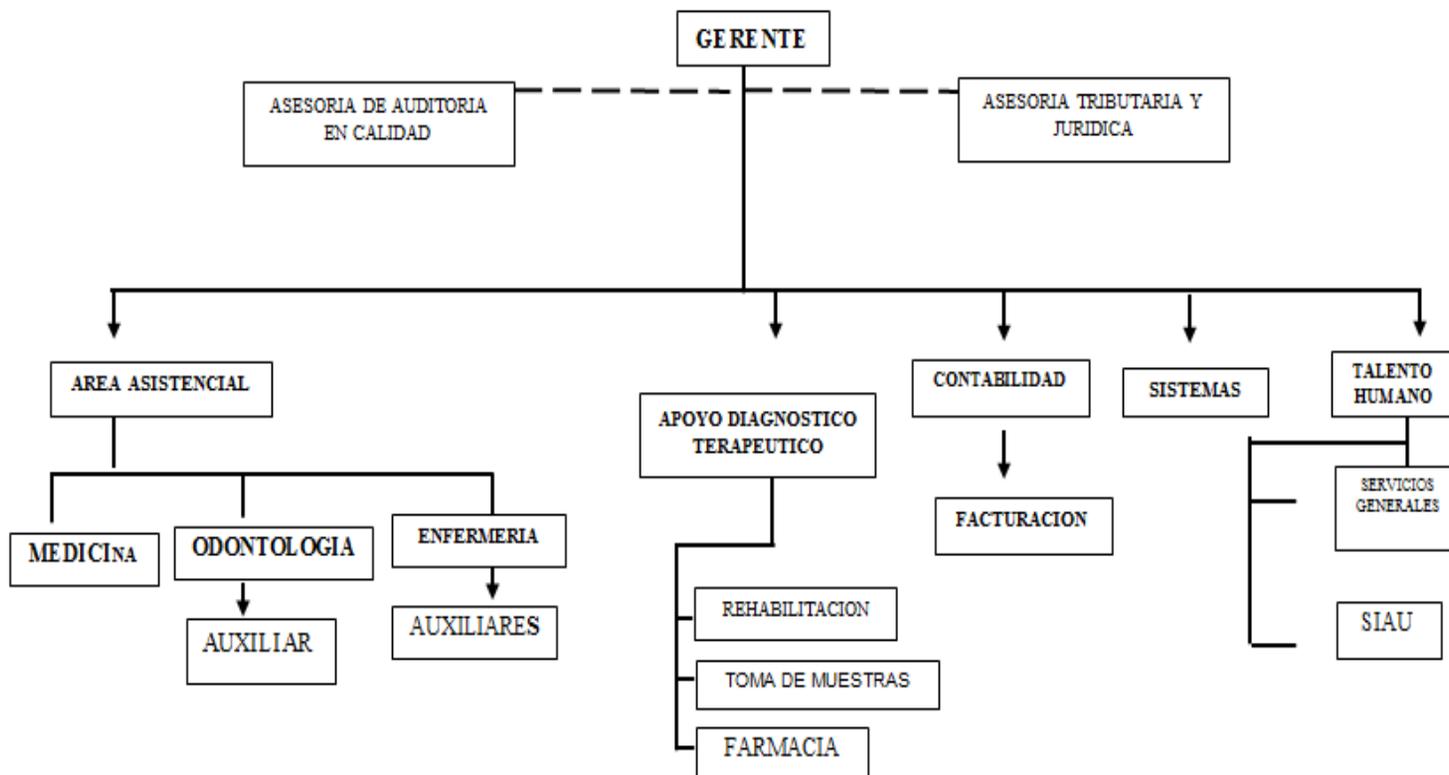
Implementación de un sistema de calidad que nos permita un mejoramiento continuo dando como resultado calidad en los servicios y una política de seguridad de los usuarios.

Fortalecimiento de un personal capacitado, comprometido, orientado hacia la excelencia y atención de todos nuestros usuarios con profesionalismo, seguridad y calidez humana.

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional (organigrama) En el organigrama de Sanamedic, se encuentra la gerencia, obteniendo el apoyo de asesoría tributaria y jurídica y la asesoría de auditoría en calidad, el gerente tiene a su cargo al área asistencial y ésta tiene varias subdivisiones entre ellas se encuentra: Medicina general, conformada por un grupo de médicos externos, también se encuentra la odontología integrado por el odontólogo y el auxiliar de odontología, y enfermería integrada por el Jefe de enfermería y las auxiliares de enfermería. En el área de apoyo diagnóstico terapéutico, está conformado por el área de rehabilitación integrado por terapia ocupacional, terapia física, terapia respiratoria, Fonoaudiología y complementarias, Toma de muestras constituido por el bacteriólogo y el auxiliar de bacteriología y por último la farmacia integrado por el regente. En el área de contabilidad y finanzas se encuentra constituido por el contador y el auxiliar de facturación. En el área de sistemas está integrado por el Ingeniero de sistemas y en el área de talento humano, integrado por los servicios generales conformado por el auxiliar de servicios generales y el sistema de información al usuario (SIAU) dispuestos a brindar el mejor servicio a los usuarios de Sanamedic SAS¹.

¹ Información suministrada por la gerencia de Sanamedic IPS.

Grafica 1. Organigrama de Sanamedic S.A.S



Fuente: Información suministrada por la gerencia de Sanamedic IPS.

1.1.5 Descripción del área administrativa. El área administrativa contribuye al desarrollo de la empresa permitiendo alcanzar los objetivos, dando soporte a todas las áreas de la organización, asimismo esta área tiene como función principal llevar a cabo la planificación estratégica, como el definir misión, visión, políticas, establecer estrategias para alcanzar las metas, asignar actividades y recursos, definir responsabilidades, coordinar esfuerzos, motivar, liderar y orientar al recurso humano, también se definen estándares, se monitorea, se evalúa el desempeño y se promueven acciones correctivas.

En área administrativa, Sanamedic IPS se encuentra conformada por la gerencia, farmacia, atención al usuario, talento humano y servicios generales, dispuestos a brindar la mejor atención a sus usuarios.

1.2 DIAGNOSTICO INICIAL DE SANAMEDIC IPS.

Cuadro1. Matriz DOFA de Sanamedic IPS.

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
	<p>Carecen de manuales de procedimientos, de funciones y del usuario.</p> <p>No existe reglamento interno para los empleados de Sanamedic IPS.</p> <p>Desactualización de formatos de PQRSF para que el usuario presente su opinión acerca de los servicios prestados.</p>	<p>El paciente es atendido a tiempo con respeto y amabilidad.</p> <p>Facilidad de brindar consulta médica general y especializada y atención domiciliaria.</p> <p>Dentro de las mismas instalaciones se brinda el servicio de farmacia y toma de muestras de laboratorio clínico.</p> <p>Existe programa de Rehabilitación para niños especiales; proporcionándoles diferentes terapias alternativas, mediante la ejecución de tratamientos combinados</p> <p>Es una de las mejores IPS a nivel local.</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (DO)	ESTRATEGIAS (FO)
<p>Posibilidad de ampliar su mercado.</p> <p>Brindar servicios de salud con calidad.</p> <p>Contar con una Universidad que lo</p>	<p>D1, O2- Creación de manuales de procedimientos y funciones de la IPS.</p> <p>D2,O1-Implementar un reglamento interno para los empleados de Sanamedic</p>	<p>F1, O1- Aprovechar la competitividad de la IPS para adquirir mayor prestigio.</p> <p>F5, O2- Manejar las buenas relaciones con el cliente interno y externo logrando así</p>

Cuadro 1. (Continuación)

respalde y además que le brinde asesorías.	<p>D3,O1-Implementar el sistema de PQRSF para el mejoramiento de la satisfacción del servicio y la calidad del servicio al cliente</p> <p>D3, O2- Conocer mediante los resultados de las encuestas, la calidad del servicio de usuario que brinda Sanamedic y así implementar oportunidades de mejora y estrategias para el mejoramiento continuo.</p> <p>D3, O3-Aprovechar los servicios que ofrece la universidad por medio de la coordinación de pasantías, la oportunidad de tener asesorías y brindarle apoyo.</p>	una calidad total.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS (DA)	ESTRATEGIAS (FA)
La empresa tiene competencia que ofrecen los mismos servicios.	D3, A1 - Mejorar las políticas de calidad para distinguirse entre la competencia.	<p>F5, A1-Posicionarse como una IPS líder a nivel regional.</p> <p>F1,A1-Mejoramiento continuo de la prestación de servicios a los usuarios</p>

Fuente: Información suministrada por la gerencia de Sanamedic IPS.

1.2.1 Planteamiento del problema. El sistema de salud en Colombia se encuentra instituciones prestadoras de salud como las IPS donde ofrecen los servicios médicos de consulta, hospitalarios y clínicos a todos sus usuarios.

En la ciudad de Ocaña existen muchas IPS que brindan el servicio de salud una de ellas es SANAMEDIC IPS que poco a poco amplía su portafolio de servicios, orientados hacia la excelencia y atención de todos sus usuarios con profesionalismo, seguridad y calidez humana.

Con el propósito de propender por el mejoramiento continuo Sanamedic IPS requiere realizar un diagnóstico a través de encuestas hacia los usuarios para poder determinar la calidad del servicio prestado y de esta manera implementar oportunidades de mejora para

lograr una atención oportuna al cliente y el diseño de estrategias que contribuyan a la optimización de la prestación del servicio.

Por otra parte la organización necesita la reestructuración del servicio de atención, implementando manuales del usuario con la finalidad de que éste conozca sus derechos y deberes, así como la reestructuración del sistema de PQRSF para que el usuario tenga un espacio donde presentar su opinión acerca de los servicios prestados y así conocer el grado de satisfacción del servicio.

Igualmente la IPS no cuenta con un manual de funciones y procedimientos para la buena prestación del servicio, donde se especifique las actividades para cada uno de los cargos y procesos a seguir. Asimismo Sanamedic no posee un reglamento interno que se convierte en norma reguladora de los empleados de la organización, indispensable para resolver los conflictos que se podrían presentar en la empresa.

Por lo anterior se hace necesario realizar asistencia en los procesos administrativos de la empresa Sanamedic IPS, con el propósito de mejorar el funcionamiento y contribuir al desarrollo económico de esta organización.

1.3 OBJETIVO DE LA PASANTIA.

1.3.1 General. Realizar asistencia en los procesos administrativos como profesional de apoyo de la empresa Sanamedic IPS.

1.3.2 Específicos. Efectuar un diagnóstico para identificar la calidad del servicio del usuario en Sanamedic.

Reestructurar el servicio de atención al usuario y del sistema de PQRSF de Sanamedic IPS. Elaborar el manual de funciones y procedimientos y el reglamento interno para la empresa Sanamedic IPS.

1.4 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR.

Cuadro 2. Descripción de actividades.

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICOS	ACTIVIDADES
		Realizar un cuestionario para determinar la calidad del servicio hacia los usuarios de Sanamedic.
	Efectuar un diagnóstico para identificar la calidad del	Aplicar el cuestionario a los usuarios de Sanamedic
		Analizar los resultados para conocer la calidad del servicio

Cuadro 2. (Continuación)

Realizar asistencia en los procesos administrativos como profesional de apoyo de la empresa Sanamedic IPS.	servicio usuario del en Sanamedic	Realizar el diagnostico con los datos obtenidos.
		Identificar oportunidades de mejora para lograr una atención oportuna al usuario.
		Diseñar estrategias que contribuyan a la optimización de la prestación del servicio hacia los usuarios.
	Restructurar el servicio de atención al usuario y del sistema de PQRSF de Sanamedic IPS.	Realizar el manual del usuario con la finalidad de que el usuario conozca sus derechos.
		Socialización del manual a los usuarios de Sanamedic.
		Realizar la documentación del sistema PQRSF donde dé a conocer los pasos a tramitar una PQRSF.
		Desarrollar los formatos del sistema PQRSF.
		Socialización a los usuarios de Sanamedic los formatos de PQRSF.
	Elaborar el manual de funciones y procedimientos y el reglamento interno para la empresa Sanamedic IPS.	Desarrollar los manuales de funciones de Sanamedic IPS.
		Realizar los manuales de procedimientos de Sanamedic IPS.
		Efectuar el reglamento interno a los empleados de Sanamedic IPS.

Fuente: Pasante del proyecto del proyecto

2. ENFOQUES REFERENCIALES.

Según la Ley 100 de 1993, las IPS son las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, son todas las entidades, asociaciones y/o personas bien sean públicas, privadas o con economía mixta, que hayan sido aprobadas para prestar de forma parcial y/o total los procedimientos que se demanden con ocasión de cumplir con el Plan Obligatorio de Salud (POS); ya sea en el régimen contributivo o en el régimen subsidiado. Entre las funciones de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud esta prestar los servicios en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros y principios señalados en la Ley 100/93.

La historia de las IPS comenzó en 1991, con la aprobación de la nueva Constitución Política, se estableció que 'la seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio, prestado bajo la dirección, coordinación y control del Estado. A comienzos de los años 90 elaboraron un "Manual de Acreditación de IPS", tomando como referencia el "Manual de Acreditación de Hospitales para América Latina y el Caribe", publicado por la OPS en 1991. En 1996, el Ministerio expidió el Decreto 2174.

Luego según el Decreto 2309 de 2002, en el cual se reglamentó por primera vez, el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad para las IPS y se definió la Acreditación como un procedimiento sistemático, voluntario y periódico, orientado a demostrar el cumplimiento de estándares de calidad superiores a los requisitos mínimos de prestación de servicios de salud, además dicho decreto deroga la habilitación de IPS, que consiste en una evaluación externa, de carácter gubernamental y obligatoria, orientada a garantizar unas condiciones mínimas de seguridad, de manejo del riesgo y de dignidad para los usuarios, sin las cuales no se pueden ofrecer ni contratar servicios de salud, cuya vigilancia es de la competencia del Estado, específicamente de las Direcciones Territoriales de Salud.²

2.1. ENFOQUE CONCEPTUAL.

Se debe contar con conceptos y términos que se manejan en un trabajo, por tal motivo se hace necesario un marco conceptual que contenga la información requerida sobre los términos que se van a manejar en este proyecto.

Usuario. Son las personas afiliadas que solicitan o demandan alguno de los servicios ofertados por una IPS, a quienes se les presta la atención de salud sin ningún tipo de discriminación de sexo, edad, religión, grupo étnico o preferencias sexuales.³

IPS. Son las Instituciones Prestadoras de Servicios. Es decir, todos los centros, clínicas y hospitales donde se prestan los servicios médicos, bien sea de urgencia o de consulta.

² Acreditaciones en salud [On line] (s.f) [citado el 15 de septiembre del 2015] disponible en: <http://www.acreditacionensalud.org.co/acreditacion.php?IdSub=115&IdCat=29>

³ Comfacundi [On line] (s.f) [citado el 15 de septiembre del 2015] disponible en: <https://www.comfacundi.com.co/index.php/ips-quienes-son-nuestros-usuarios>

Salud. La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afección o enfermedad. (Definición de la Organización Mundial de Salud – OMS-, 1948)⁴.

Régimen subsidiado. El Régimen Subsidiado es el mecanismo mediante el cual la población más pobre, sin capacidad de pago, tiene acceso a los servicios de salud a través de un subsidio que ofrece el Estado.⁵

Organización. Es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.⁶

PQRSF. El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, es una herramienta para el control y mejoramiento continuo de los servicios y procesos que se desarrollan.⁷

Derechos. Facultad de hacer o exigir todo aquello que la ley o la autoridad establece en nuestro favor.⁸

Deberes. Obligación ética o legal⁹

Manual. Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.¹⁰

Recursos Humanos. Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para

⁴ Grupo de participación en Salud de Santiago de Cali [On line] (s.f) [citado el 15 de septiembre del 2015] disponible en:

<http://grupoparticipacionss.blogspot.com/2012/07/glosario-terminologia-salud-publica.html>

⁵ Secretaria de Salud [On line] (s.f) [citado el 14 de Febrero del 2016] disponible en: <http://www.saludcapital.gov.co/DASEG/Paginas/RegimenSubsidiado.aspx>

⁶ Definicion.de [On line] (s.f) [citado el 14 de Febrero del 2016] disponible en: <http://definicion.de/organizacion/>

⁷ Bolentin Sigo Informando [On line] (s.f) [citado el 14 de Febrero del 2016] disponible en: http://www.uniajc.edu.co/SIGO/boletin/Boletin_2.pdf

⁸ Wordreference [On line] (s.f) [citado el 15 de septiembre del 2015] disponible en: <http://www.wordreference.com/definicion/derecho>

⁹ Wordreference [On line] (s.f) [citado el 15 de septiembre del 2015] disponible en: <http://www.wordreference.com/definicion/deberes>

¹⁰ Definicion.org [On line] (s.f) [citado el 15 de septiembre del 2015] disponible en: <http://www.definicion.org/manual>

desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas.¹¹

Pasantía. Se conoce como pasantía a la práctica profesional que desempeñan los estudiantes, generalmente durante los últimos años de la carrera o inmediatamente después de graduados, para poner en práctica los conocimientos y las facultades aprendidas..¹²

Manual del usuario. Un manual de usuario es un conjunto de técnicas de uso y recomendaciones que acompañan a un producto en el momento de la adquisición para que el usuario pueda hacer un uso adecuado y eficiente del mismo.¹³

Manual de funciones. El Manual de Funciones, a su vez, compila las distintas descripciones en un único documento que facilita la consulta sobre cada puesto.¹⁴

Manual de procedimientos. Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa. En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa.¹⁵

Reglamento interno. Un reglamento es un conjunto ordenado de normas que tiene validez en un cierto contexto. Para exista un reglamento, debe haber una escala jerárquica y una autoridad con la potestad de hacer cumplir las normativas establecidas.

2.2 ENFOQUE LEGAL.

2.1.1 Ley 100 de 1993, Sistema De Seguridad Social Integral. ARTICULO 185. Instituciones prestadoras de servicios de salud. Son funciones de las instituciones prestadoras de servicios de salud prestar los servicios en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros y principios señalados en la presente ley.

Las instituciones prestadoras de servicios deben tener como principios básicos la calidad y la eficiencia, y tendrán autonomía administrativa, técnica y financiera. Además propenderán por la libre concurrencia en sus acciones, proveyendo información oportuna,

¹¹ Definición [On line] (s.f) [citado el 14 de Febrero del 2016] disponible en: <http://definicion.mx/recursos-humanos/>

¹² DefiniciónABC, tu diccionario hecho fácil [On line] (s.f) [citado el 15 de septiembre del 2015] disponible en: <http://www.definicionabc.com/general/pasantias.php>

¹³ DeConceptos.com [On line] (s.f) [citado el 16 de octubre del 2015] disponible en: <http://deconceptos.com/tecnologia/manual-de-usuario>

¹⁴ Aiteco [On line] (s.f) [citado el 16 de octubre del 2015] disponible en: <http://www.aiteco.com/manual-de-funciones/>

¹⁵ Manual de procedimientos [On line] (s.f) [citado el 16 de octubre del 2015] disponible en: <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenio/info/6/1.htm>

suficiente y veraz a los usuarios, y evitando el abuso de posición dominante en el sistema. Están prohibidos todos los acuerdos o convenios entre instituciones prestadoras de servicios de salud, entre asociaciones o sociedades científicas, y de profesionales o auxiliares del sector salud, o al interior de cualquiera de los anteriores, que tengan por objeto o efecto impedir, restringir o falsear el juego de la libre competencia dentro del mercado de servicios de salud, o impedir, restringir o interrumpir la prestación de los servicios de salud. Para que una entidad pueda constituirse como institución prestadora de servicios de salud deberá cumplir con los requisitos contemplados en las normas expedidas por el Ministerio de Salud.

Parágrafo. Toda institución prestadora de servicios de salud contará con un sistema contable que permita registrar los costos de los servicios ofrecidos. Es condición para la aplicación del régimen único de tarifas de que trata el artículo 241 de la presente ley, adoptar dicho sistema contable. Esta disposición deberá acatarse a más tardar al finalizar el primer año de vigencia de la presente ley. A partir de esta fecha será de obligatorio cumplimiento para contratar servicios con las entidades promotoras de salud o con las entidades territoriales, según el caso, acreditar la existencia de dicho sistema.

Artículo 186. Del sistema de acreditación. El Gobierno Nacional propiciará la conformación de un sistema de acreditación de las instituciones prestadoras de servicios de salud, para brindar información a los usuarios sobre su calidad, y promover su mejoramiento.

Artículo 227. Control y evaluación de la calidad del servicio de salud. Es facultad del Gobierno Nacional expedir las normas relativas a la organización de un sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud, incluyendo la auditoría médica, de obligatorio desarrollo en las entidades promotoras de salud, con el objeto de garantizar la adecuada calidad en la prestación de los servicios. La información producida será de conocimiento público.¹⁶

2.1.2 Decreto 2309 de 2002. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Artículo 10. Condiciones de capacidad tecnológica y científica. Son requisitos básicos de estructura y proceso que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud y los definidos como tales por cada uno de los servicios que prestan y que se consideran suficientes y necesarios para reducir los principales riesgos que amenazan la vida o la salud de los usuarios en el marco de la prestación del servicio de salud. Las condiciones de capacidad tecnológica y científica del Sistema único de Habilitación para Prestadores de Servicios de Salud y los definidos como tales serán los Requisitos Esenciales que establezca el Ministerio de Salud.

Las entidades departamentales y distritales de salud podrán someter a consideración del Ministerio de Salud, propuestas para la aplicación en sus correspondientes jurisdicciones de

¹⁶ Consulta de la norma [On line] (s.f) [citado el 15 de septiembre del 2015] disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>

condiciones de capacidad tecnológica y científica superiores a las que se establezcan para el ámbito nacional. En todo caso, la aplicación de estas exigencias deberá contar con la aprobación previa del Ministerio de Salud.

Parágrafo. Los profesionales independientes que prestan servicios de salud, sólo estarán obligados a cumplir con las normas relativas a la capacidad tecnológica y científica.

Artículo 36. De la auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención de salud. Es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación del cumplimiento de estándares de calidad complementarios a los que se determinan como básicos en el Sistema único de Habilitación.

Los procesos de auditoría serán obligatorios para las entidades departamentales, distritales y municipales de salud, las instituciones prestadoras de servicios de salud, las entidades promotoras de salud, las administradoras del régimen subsidiado, las entidades adaptadas y las empresas de medicina prepagada.

La Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud implica:

La realización de actividades de evaluación y seguimiento de procesos definidos como prioritarios.

La comparación entre la Calidad Observada y la Calidad Esperada, la cual debe estar previamente definida mediante guías y normas técnicas, científicas y administrativas.

La adopción por parte de las instituciones de medidas tendientes a corregir las desviaciones detectadas con respecto a los parámetros previamente establecidos.

Parágrafo. Para todos los efectos de esta norma debe entenderse que la auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención de salud incluye el concepto de auditoría médica de que tratan los artículos 227 y 232 de la Ley 100 de 1993.

Artículo 42. Procesos de auditoría en las instituciones prestadoras de servicios de salud. Estas entidades deberán establecer un Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, que comprenda como mínimo los siguientes procesos:

Autoevaluación del proceso de atención de salud. La entidad establecerá prioridades para evaluar sistemáticamente los procesos de atención a los usuarios desde el punto de vista del cumplimiento de las características de calidad a que hace referencia el artículo 6° del presente decreto.

Atención al usuario. La entidad evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos.

Artículo 45. Vigilancia, inspección y control. Es responsabilidad de las entidades departamentales y distritales de salud, sin perjuicio de las competencias que le corresponden a la Superintendencia Nacional de Salud, adelantar las acciones de vigilancia, inspección y control sobre el desarrollo de los procesos de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, en el ámbito de sus respectivas jurisdicciones.

Artículo 46. Del Sistema Único de Acreditación. Es el conjunto de entidades, estándares, actividades de apoyo y procedimientos de autoevaluación, mejoramiento y evaluación externa, destinados a demostrar, evaluar y comprobar el cumplimiento de niveles superiores de calidad por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, de las entidades promotoras de salud, las administradoras del régimen subsidiado, las entidades adaptadas y las empresas de medicina prepagada estas que voluntariamente decidan acogerse a este proceso.¹⁷

¹⁷ Consulta de la norma [On line] (s.f) [citado el 15 de septiembre del 2015] disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6829>

3. INFORME DE RESULTADOS.

3.1 CALIDAD DEL SERVICIO.

Para el logro del primer objetivo se cumplieron las siguientes actividades:

3.1.1 Cuestionario para determinar la calidad del servicio hacia los usuarios de Sanamedic. Para poder realizar el cuestionario se tuvo como base la información suministrada por la gerencia, las encuestas fueron revisadas y corregidas para poder aplicarla a los usuarios de la institución y lograr determinar la calidad del servicio que presta Sanamedic ([Ver anexo 1](#))

3.1.2 Aplicación el cuestionario a los usuarios de Sanamedic. Para la recolección de la información necesaria a la estructuración del proyecto se recurrió a la fuente primaria de la encuesta, empleando como instrumento un cuestionario el cual fue dirigido a los usuarios de Sanamedic con el objetivo de identificar la calidad del servicio.

Como el número de la población de Sanamedic es extenso, se hace necesario aplicar la siguiente fórmula para conocer el número de la muestra.

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 13537}{0,05^2 * (13537 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 374$$

n= Muestra= 374

z=Nivel de confianza= 95%

p= Proporción de aceptación= 50%

q= Proporción de rechazo= 50%

e= Error = 5%

N= Población= 13537

Según la formula arrojó que de acuerdo a una población de 13.537 usuarios, la muestra para poder aplicar el cuestionario es de 374 pacientes.

Debido a que Sanamedic presta el servicio a cuatro EPS como son Comparta, Ecoopsos, Caprecom, Comfaorient y el número de afiliados es alta, fue necesario realizar una muestra estatificada para determinar el número de encuestas aplicar por cada EPS.

CUADRO 3. MUESTRA ESTRATIFICADA.

	EPS	POBLACION	PORCENTAJE	ENCUESTAS A REALIZAR
1	COMPARTA	6973	52%	193
2	ECOPSOS	2725	20%	76
3	CAPRECOM	2268	17%	63
4	COMFAORIENTE	1531	11%	42
TOTAL		13537	100%	374

Fuente: Información suministrada por la Gerencia de Sanamedic

Para determinar el porcentaje de la muestra estratificada, se multiplico el número de la población de cada EPS por 100% y se dividió por el número total de usuarios, logrando determinar la muestra estratificada por cada EPS para aplicar el cuestionario a los usuarios de Sanamedic. ([Ver anexo 2](#))

3.1.3 Análisis de resultados. La información recolectada a través del cuestionario, fue evaluada cuantitativa y cualitativamente mediante el conteo, donde se procesa y se analiza la información estableciendo un diagnóstico.

TABLA 1. CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA INSTITUCIÓN.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	108	29%
BUENO	217	58%
REGULAR	49	13%
MALO	0	0%
TOTAL	374	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los usuarios de Sanamedic.

Interpretación: Según la encuesta un 58% de los pacientes de la IPS, califican como bueno el servicio que presta la institución, afirmando la buena atención de algunos empleados, la calidad del servicio de los médicos y facilidad para sacar citas médicas.

TABLA 2. USUARIOS QUE HAN INTERPUESTO PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN A SANAMEDIC.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	149	40%
NO	225	60%
TOTAL	374	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los usuarios de Sanamedic.

Interpretación: Con el cuestionario realizado se determinó con un 60% que alguna vez los usuarios han interpuesto una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación a Sanamedic, consecuencia del mal servicio de asignación de citas, mal trato por parte de las recepcionistas hacia los usuarios y con un 40% de los pacientes no lo han hecho, debido a que no se le han presentado ningún inconveniente y creen que no ha sido necesario.

TABLA 3. MANERA QUE SE HA INTERPUESTO LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN A SANAMEDIC.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VERBAL	123	83%
ESCRITA	26	17%
TOTAL	149	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los usuarios de Sanamedic.

Interpretación: De acuerdo a los 149 pacientes que afirmaron que han interpuesto una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación a Sanamedic, se determinó que la manera que éstos usuarios han interpuesto una PQRSF ha sido verbal con un 83% y un 17% ha sido escrita.

TABLA 4. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO A LA RESPUESTA DADA POR LA IPS.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	38	26%
BUENO	111	74%
REGULAR		0%
MALO	0	0%
TOTAL	149	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los usuarios de Sanamedic.

Interpretación: De los 149 usuarios que afirmaron que han interpuesto una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación a Sanamedic, se detectó que de acuerdo al nivel de satisfacción en la respuesta de la PQRSF por parte de Sanamedic ha sido bueno con un 74% porque la IPS han respondido de manera oportuna, pero ven la necesidad de que la institución cree una oficina para la recepción de quejas, debido a que no tienen conocimiento a quien dirigirse cuando se presente un inconveniente y excelente con un 26% puesto que Sanamedic ha sido eficiente para resolver la petición, queja, reclamo, sugerencia que se haya interpuesto.

TABLA 5. CONOCIMIENTOS DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	10%
NO	336	90%
TOTAL	374	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los usuarios de Sanamedic.

Interpretación: Con el cuestionario realizado a los pacientes arrojo con un 90% que no tienen conocimiento de sus deberes y derechos como usuario, pero un 10% afirmaron que si tienen dicho conocimiento.

TABLA 6. LAS INSTALACIONES DE SANAMEDIC CUENTAN CON ELEMENTOS DE SEÑALIZACIÓN.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	356	95%
NO	18	5%
TOTAL	374	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los usuarios de Sanamedic.

Interpretación: Según los datos arrojados se detectó con un 95% que los usuarios identificaron que Sanamedic cuenta con los elementos de señalización, como son rutas de evacuación y manejo de desechos, pero se identificó que a pesar de que observan esta señalización, no saben cuál es su función y uso.

TABLA 7. LA FORMA DE SOLICITAR CITAS.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TELEFONICAMENTE	235	63%
PRESENCIAL	139	37%
WEB	0	0%
TOTAL	374	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los usuarios de Sanamedic.

Interpretación: Los usuarios afirman que la forma en la que solicitan una cita médica es de 63% telefónicamente y 37% presencial.

TABLA 8. CALIFICACIÓN DEL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	48	13%
BUENO	189	51%
REGULAR	137	37%
MALO	0	0%
TOTAL	374	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los usuarios de Sanamedic.

Interpretación: Con un 13% califican los usuarios como excelente el trato brindado por el personal de la institución, puesto que algunas funcionarias son amables, tratan bien a los pacientes y dan respuestas a sus inquietudes, un 37% como regular, manifestando el mal trato y grosería por parte de las recepcionistas y algunos médicos.

TABLA 9. ATENCIÓN DURANTE LA CONSULTA MÉDICA.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	158	42%
BUENO	216	58%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	374	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los usuarios de Sanamedic.

Interpretación: Con respecto de la atención recibida durante la consulta médica, los usuarios calificaron como excelente con un 42% manifestando el interés y buen trato del profesional, un 58% considero como bueno la atención, por la satisfacción personal de la consulta médica.

TABLA 10. EXPLICACIÓN CON PALABRAS FÁCILES DE ENTENDER EL PROBLEMA DE SALUD POR PARTE DEL MÉDICO.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	256	68%
NO	118	32%
TOTAL	374	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los usuarios de Sanamedic.

Interpretación: De acuerdo a los resultados arrojados se determinó con un 68% que el medico explica con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la

consulta a los usuarios y un 32% expreso que no entienden lo que el Médico explica, puesto que el profesional no es claro en el diagnóstico de la consulta.

TABLA 11. CLARIDAD EN LAS FORMULAS MÉDICAS.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	151	40%
NO	223	60%
TOTAL	374	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los usuarios de Sanamedic.

Interpretación: Los usuarios de Sanamedic manifestaron con un 60% que tienen claridad en las formulas médicas y un 40% de los pacientes expresaron que no entienden lo que está escrito, debido a que la letra no es legible

TABLA 12. TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO POR EL PERSONAL DE SANAMEDIC.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEMORADO	232	62%
ADECUADO	142	38%
TOTAL	374	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los usuarios de Sanamedic.

Interpretación: El cuestionario determino que el tiempo que esperan los usuarios para ser atendidos por el personal de la IPS es demorado con un 62% y un 38% de los pacientes declaro que el tiempo es adecuado.

TABLA 13. CONVENIENCIA DEL HORARIO DE ATENCIÓN HACIA LOS USUARIOS.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	363	97%
NO	11	3%
TOTAL	374	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los usuarios de Sanamedic.

Interpretación: Según el horario de atención los usuarios ratificaron con un 97% que les parece conveniente porque se ajusta a sus necesidades y un 3% de los pacientes expresaron su inconformismo, porque les gustaría que fuera un horario continuo debido a cuestiones laborales.

TABLA 14. COMODIDAD EN LAS INSTALACIONES DE SANAMEDIC.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	167	45%
NO	207	55%
TOTAL	374	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los usuarios de Sanamedic.

Interpretación: Según un 45% de los usuarios manifestaron la comodidad en las instalaciones de la IPS puesto que es un lugar acogedor, un 55% expreso el inconformismo, debido al poco espacio de las instalaciones para número de usuarios que maneja Sanamedic, además sugieren que en momento de ocurrir un evento de emergencia la salida de la institución es muy angosta, lográndose desatar una congestión en este punto, los pacientes añaden que la IPS debe colocar ventiladores en la sala de espera, puesto que la cantidad de usuarios diariamente es alta, aumentando la concentración de calor.

TABLA 15. SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	223	60%
NO	151	40%
TOTAL	374	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los usuarios de Sanamedic.

Interpretación: Los usuarios de la IPS declararon con un 60% que en términos generales se sienten satisfechos con la atención recibida por los empleados y un 40% ratifica su insatisfacción por la ineficacia de los funcionarios y mal trato hacia los pacientes.

3.1.4 Diagnóstico de la encuesta aplicada. De acuerdo a los resultados arrojados por el cuestionario aplicado a los usuarios de Sanamedic se detectó que los pacientes de la IPS califican como regular el servicio que presta la institución, debido a los problemas para apartar citas telefónicas y demora en la prestación del servicio.

Los usuarios de Sanamedic afirmaron que alguna vez han interpuesto una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación a Sanamedic, consecuencia de mal servicio en la asignación de citas y mal trato por parte de las recepcionistas hacia los pacientes, la manera que han interpuesto las quejas ha sido verbal, además reiteraron el desconocimiento de sus deberes y derechos como usuario.

Según los datos arrojados se detectó que los usuarios identificaron que Sanamedic cuenta con los elementos de señalización, como son rutas de evacuación y manejo de desechos, pero se identificó que a pesar de que observan esta señalización, no saben cuál es su función y uso. Los pacientes manifestaron el mal trato y grosería por parte de las recepcionistas, además declararon su inconformismo debido a que el médico no es claro en

el diagnóstico de la consulta, asimismo no entienden lo que está escrito en las formulas médicas, puesto que la letra no es legible. Se determinó que el tiempo que esperan los usuarios para ser atendidos por el personal de la IPS es demorado.

El cuestionario arrojó que los usuarios no se sienten cómodos en las instalaciones de Sanamedic, debido a lo pequeño que es la IPS para la cantidad de usuarios que se maneja, además dan la opinión que en que en ocurrir un evento de emergencia la salida de la institución es muy angosta, lográndose desatar una congestión en este punto, igualmente colocar ventiladores en la sala de espera, puesto que la cantidad de usuarios diariamente es alta, aumentando la concentración de calor. Finalmente los usuarios de la IPS ratificaron su insatisfacción con la atención por la ineficiencia de los empleados y el mal trato hacia los usuarios.

3.1.5 Oportunidades de mejora para lograr una atención oportuna al usuario. Las oportunidades de mejora son esenciales para ayudar a una organización a crecer, definir procesos eficientes, eficaces y ser más productivos.

Con el fin de ayudar a mejorar una atención oportuna al usuario, se logró con ayuda de las encuestas realizadas a los usuarios detectar oportunidades de mejora a Sanamedic algunas de estas son:

Socializar el manual del usuario a los pacientes de Sanamedic, debido a que los pacientes no tienen conocimiento, ni claridad de sus derechos y deberes.

Socializar y capacitar acerca sobre los elementos de señalización que tiene en el interior la IPS, ya que los usuarios manifestaron que a pesar de que observan estos elementos, no saben cuál es su uso y que significa.

Crear una oficina para la escucha de quejas, sugerencias y opiniones de los usuarios dentro de las instalaciones, debido a que los pacientes no tienen claridad a quien y donde dirigirse si se presenta alguna situación.

Plantear un comité del usuario donde se tendrá un contacto directo la IPS con el usuario, encontrando oportunidades de mejora y expectativas de los pacientes.

Ampliar la infraestructura, debido que algunos usuarios se quejan de lo reducido que es el espacio para la cantidad de pacientes que maneja la IPS, agregan que en ocurrir un evento de emergencia la salida es muy angosta, lográndose desatar una congestión en este punto.

Colocar ventiladores en la sala de espera, ya que la cantidad de usuarios diariamente es alta, aumentando la concentración de calor.

Buscar opciones para mejorar la calidad de las medicinas que se les suministra a los usuarios de Sanamedic.

3.1.6 Estrategias para contribuir a la optimización de la prestación del servicio hacia los usuarios. Realizar capacitación a los empleados, específicamente a las recepcionistas, sobre servicio al cliente, puesto que los usuarios afirman que son muy groseras y dan un mal trato al paciente.

Responder de manera oportuna a las PQRSF de los usuarios.

Mejorar el sistema de apartar citas presenciales, como adaptar un digiturno para la asignación de citas y contribuir a la optimización del servicio.

Debido a las quejas constantes de los usuarios de no entender las formulas medicas por la letra no legible de los médicos, se debe instalar un programa (Software) para digitar la historia clínica y formulas médicas.

Debido a los problemas presentados por la demora en atender a los pacientes por parte de médicos, se deberá disminuir el tiempo de espera para ser atendidos por éstos, rigiéndose por la reglamentación colombiana de salud (veinte minutos por paciente) y los médicos deberán atender según la hora de las citas asignadas.

3.2 SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y DEL SISTEMA DE PQRSF DE SANAMEDIC IPS.

Para el logro del segundo objetivo se cumplieron las siguientes actividades:

3.2.1 Manual del usuario. Con respecto a la reestructuración del servicio de atención, fue necesario implementar el manual de información al usuario, que permite a los afiliados en general que conozcan los derechos y deberes que contempla la ley. De este modo, podrá conocer fácilmente los diferentes servicios que le brinda Sanamedic y lograr una adecuada utilización de los mismos. Además, evitará incurrir en el desconocimiento para una mejor calidad en el servicio de salud.

Para realizar el manual de información al usuario fue necesaria la ayuda del programa Microsoft Publisher donde se diseñó en forma de folleto educativo y se estructuro la información necesaria a los afiliados.

Figura 1. Manual del usuario

Basándose en lo establecido en los Decretos 1757 de 1994 y 2232 de 1995; La Ley 100 de 1993 y 190 de 1995 y las políticas de la institución y teniendo como base que la información es un aspecto clave de la gestión y de la toma de decisiones favorables, del ejercicio de los derechos y Deberes de los usuarios y de la misma institución. La IPS implementa y fortalece dentro de su estructura un servicio de atención e información al usuario (SIAU), donde al cliente se le garantiza la solución de inquietudes, solicitudes, sugerencias, quejas, reclamos, entre otros.

El SIAU en la IPS SANAMEDIC S.A.S., funciona en la recepción, la cual cuenta un auxiliar de enfermería, que laboran de **lunes a viernes de 7:00 am – 12:00 md y de 2:00 pm - 6:00 pm**, Este servicio maneja información general relacionada con la IPS tendrá vocación de servicio para permitir manejar de una manera efectiva los conflictos que se presentan cuando el usuario se siente insatisfecho de los servicios prestados en la institución.

El SIAU se centrará en los siguientes procesos.

- ◆ Informar, educar en autocuidado y Comunicar al usuario y su familia
- ◆ Medir nivel de satisfacción del usuario, aplica la encuesta de satisfacción.
- ◆ Apoyar trámites administrativos.
- ◆ Convocar, actualizar y mantener activo el comité de usuarios institucional.

La oficina del SIAU, es encargado de verla por los derechos de nuestros usuarios, sin embargo la GERENCIA DE SANAMEDIC IPS, es un oficina de puertas abiertas a sus inquietudes.

RED DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	
AMBULANCIAS AMBUMEC:	TEL: 5611769 CEL: 3173749095
CRUZROJA: 132	DEFENSACIVIL: 144
BOMBEROS: 119	POLICIA NACIONAL: 123
REFERENCIA DE PACIENTES EN CASO DE URGENCIAS	
HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES:	TEL: 5636330-5611940-5610804
CLINICA DIVINO NIÑO:	TEL: 5625546-5622622
CLINICA TORCOROMA:	TEL: 5636333

Para la protección de sus derechos en salud, usted puede...

- ⇒ Presentar derechos de petición ante EPS, IPS, secretarías de salud. Tenga en cuenta que cualquier solicitud debe ser respondida en los términos de ley, es decir en los 15 días hábiles a partir de la fecha en que se reciba.
- ⇒ En caso de que una vida o la integridad física de alguien esté en peligro, exija que su petición sea atendida de inmediato.

En caso de no obtener respuesta de la oficina de SIAU de IPS SANAMEDIC.

acude a: tu EPS de afiliación ó Supersalud
www.supersalud.gov.co
 Línea Gratuita Nacional 018000513700
 Facebook: [facebook/supersalud](https://facebook.com/supersalud)
 Twitter: [@supersalud](https://twitter.com/supersalud)

Atención personalizada

Cra 7 # 32-16 Edificio San Martín
 Piso Tercero
 Av. Ciudad de Cali # 51 - 66
 Piso 6 y 7
 Bogotá 4 83 70 00 PBX 4 81 70 00



SANAMEDIC IPS
 Cr. 13 No 12-68 Centro –Ocaña
 Teléfono: 5622020 celular: 3176688218
 E-mail: sanamedic@gmail.com
 Web: ipsanamedic.com.co



*Conozca sus derechos
 señor usuario*



Fuente: Cuestionario dirigido a los usuarios de Sanamedic.

Figura 2. Portafolio de servicios

PORTAFOLIO DE SERVICIOS SANAMEDIC IPS

ATENCIÓN BÁSICA	
◆	ENFERMERÍA
◆	MEDICINA GENERAL
◆	NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
◆	ODONTOLOGÍA
◆	PSICOLOGÍA
REHABILITACIÓN Y COMPLEMENTACIÓN TERAPEUTICA	
◆	TERAPIA OCUPACIONAL
◆	TERAPIA RESPIRATORIA
◆	FISIOTERAPIA
◆	FONOAUDIOLÓGIA Y/O TERAPIA DEL LENGUAJE
◆	SERVICIO FARMACÉUTICO
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	
◆	DERMATOLOGÍA
◆	GINECOBISTETRICIA
◆	ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGÍA
◆	MEDICINA INTERNA
◆	PEDIATRÍA
SERVICIO DIFERENCIAL	
◆	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO
◆	ATENCIÓN DOMICILIARIA DE PACIENTE CRÓNICO SIN VENTILADOR

HORARIO DE ATENCIÓN

DE LUNES A VIERNES
MAÑANA: 7 AM a 1 PM
TARDE: 2 PM a 7PM

ASIGNACIÓN DE CITAS

PRESENCIAL	DE LUNES A VIERNES 7AM a 8AM PRIMERA VEZ SE ASIGNA CITA COMO PRIORITARIA DURANTE EL DÍA
TELEFÓNICAMENTE	DE LUNES A VIERNES DE 9am a 12md Y 2pm a 4pm tel: 5622020-3507286050-3176688218, odontología : 3168002000
INTERNET	TODOS LOS DÍAS Citas.ips sanamedic.com.co
Citas con autorización (especialistas)	Presencialmente 8-12 md y 2-6 pm

CANCELACIÓN DE CITAS

CITA MEDICA GENERAL	SE DEBE CANCELAR CON 2 HORAS MINIMO DE ANTICIPACION
CITA ESPECIALISTA	SE DEBE CANCELAR CON 1 DÍA HÁBIL MINIMO DE ANTICIPACION

Derechos del Usuario.

1. Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
2. Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan Obligatorio de Salud de manera oportuna y si usted requiere con necesidad uno que no esté incluido también lo puede recibir.
3. Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.
4. Que en caso de urgencia, sea atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
5. Que atiendan con prioridad a los menores de 18 años.
6. Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
7. Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
8. Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
9. Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
10. Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.
11. Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.
12. Recibir un trato digno sin discriminación alguna.
13. Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
14. Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
15. Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
16. Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
17. Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.
18. Ser informado sobre los costos de su atención en salud.
19. Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
20. Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.
21. Que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada.
22. Ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza
23. Que se respete su voluntad de donar o no sus órganos.

Deberes de los Usuarios.

- a. Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.
- b. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- c. Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.
- d. Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud.
- e. Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.
- f. Utilizar de manera racional los servicios de salud
- g. Cancelar las citas con 24 horas de antelación

Prohibiciones.

- ◆ Ingreso de armas o cualquier elemento que se considere peligroso para la seguridad de los usuarios y trabajadores que se encuentran al interior de la institución.
- ◆ ingreso de bebidas alcohólicas, sustancias psicoactivas
- ◆ ingreso de animales domésticos
- ◆ fumar dentro de las instalaciones.



Fuente: Cuestionario dirigido a los usuarios de Sanamedic.

3.2.2 Manual a los usuarios socializados. Los días 11 y 14 de septiembre del 2015, fueron socializados y explicados a los pacientes de Sanamedic, el manual de información al usuario, donde tuvieron la oportunidad de conocer y aclarar sus deberes, derechos y prohibiciones en la IPS, logrando una calidad total del servicio de salud. ([Ver anexo 3](#))

3.2.3 Documentación del sistema PQRSF. Sanamedic contaba con un manual de sistema de información al usuario, pero se encontraba con contenido obsoleto solo enfocándose en los procedimientos a seguir cuando se presentaba una PQRSF y por tal motivo requería reestructuración, fue necesario renovarlo para estar actualizado en el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones que se presenten en la IPS, además el de hacer un seguimiento a estas quejas, funciones del personal del SIAU, comité del usuario, apertura de buzones de sugerencias, técnicas para la recolección de información y encuestas.

Sistema de información y atención al usuario.

De acuerdo al decreto 1757 de 1994 y la Ley 90 de 1995 se fundamentó la normatividad para crear el Protocolo de sistema de información y atención al usuario.

Normatividad.

Fundamentado En Decreto 1757 De 1994 y Ley 90 De 1995. Dando Cumplimiento al Decreto 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud se crea la oficina de Atención al Cliente “que debe contar con una línea telefónica abierta permanentemente 24 horas y garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información y control de calidad del servicio basado en la atención al usuario.” Así mismo dando cumplimiento al Artículo 95.7 de la Constitución Política de Colombia, en armonía con el artículo 35.7 de la ley 734 del 2002 y el Artículo 7 del Código Contencioso Administrativo y la Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia. Para dar respuesta a un Agradecimiento, Sugerencias y/o Queja, es importante diligenciar completamente los datos relacionados en el formato para tal fin (Art.55 Ley 190 de 1995). El Servicio de Información y Atención al Usuario es una iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones (demandas, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones) sobre la prestación de los servicios de la I.P.S.

El SIAU es una herramienta que permite obtener la percepción que tiene el usuario de la calidad de la prestación del servicio en salud, lográndose medir el grado de satisfacción y permite obtener información sobre las reales necesidades que tiene el usuario

Peticiones. Solicitud verbal o escrita para resolver una inquietud específica frente a la prestación de un servicio prestado.

Quejas. Expresión de molestia o inconformidad frente a la manera como se prestó el servicio.

Reclamo. Es la expresión de insatisfacción o inconformidad referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una persona en la prestación de un servicio en una entidad.

Sugerencia. Es el aporte de los usuarios para mejorar la atención en los servicios.

Felicitación. Opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada o un servicio o persona en particular.

HORARIO DE ATENCION.

Lunes a viernes de 7am a 12 pm y de 2 pm a 6 pm.

Figura 3. Protocolo.



Fuente. Pasante del proyecto

Funciones del personal del sistema de información al usuario (SIAU).

Recepcionar, tramitar y hacer seguimiento permanente a las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias presentadas por los usuarios, asimismo ser oportuno y claros en la respuesta a los usuarios.

Brindar a los usuarios información veraz, oportuna y de calidad sobre la forma de acceder a los servicios de salud, garantizando siempre que no se obstaculice el servicio del afiliado.

Solucionar y orientar los problemas y/o situaciones socios familiares y económicos que afecten la salud de los pacientes.

Contactar recursos extra institucionales que faciliten la atención integral de los pacientes. Garantizar la atención y orientación oportuna y eficiente de los usuarios mediante las líneas telefónicas.

Realizar encuestas a los usuarios de los servicios con el fin de conocer su percepción sobre la prestación del servicio y así establecer acciones de mejora.

Realizar informes mensuales de las actividades desarrolladas por el área de atención al usuario.

Asegurar la ejecución de las acciones de mejoramiento.

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA PQRSF.

A continuación se muestra los pasos a seguir en el trámite de una PQRSF:
Recepción de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación.

Si la queja se recibe mediante llamada.

Diligencia en el momento de la llamada el formato para PQRSF

Si la queja se presenta por carta.

Diligencia en el momento el formato para PQRSF

Anexa la carta al formato de quejas.

Si la queja se presenta de forma personal.

Se diligencia en presencia del usuario el formato institucional para PQRSF

Si La queja se recibe por la WEB.

Se traslada impresa a líder SIAU y /o A través del correo institucional.

Este inmediatamente clasifica la PQRSF.

Procede a dar trámite.

Una vez se haya generado el documento, debe ser firmado por el encargado de recibir la PQRSF y se el respectivo radicado.

Trámite de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación.

Evaluar inicialmente en términos de criterios tales como su severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto y de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata.

Dar respuesta; por consiguiente se debe cumplir con siguientes requisitos:

Oportunidad, dentro de los términos establecidos en las normas correspondientes. Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la queja, atender reclamos, sugerencias y peticiones.

Quejas urgentes deberán resolverse en 24 horas.

Cuando son quejas interpuestas por la defensoría se debe dar respuesta en 24 horas.

En los casos de derecho de petición se debe dar respuesta en diez (10) días hábiles.

Cuando por medio de la Supersalud se debe dar respuesta en 24 horas.

Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, lo que implica que el pronunciamiento debe hacerse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado. Esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.

Se deberá informar a solicitud del interesado, el estado del trámite de una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Felicitación y hacer seguimiento con el objeto de garantizar una debida y oportuna atención al usuario. Una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario. La efectividad de la respuesta depende de que se solucione el caso que se plantea. Por último, la congruencia exige que exista coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

Dar respuesta en cartelera, solo cuando se desconozca la información sobre el peticionario o usuario.

Nota. Esta actividad aplicaría para el caso de las PQRSF interpuestas anónimamente.

Si el solicitante de la PQRSF acepta la decisión o la acción propuesta, entonces ésta se debería realizar y archivar las peticiones, quejas o reclamos serán guardadas en un folder que la empresa conservara.

Nota. Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces la queja debería permanecer abierta. Esto se debería registrar y el reclamante debería ser informado de las alternativas disponibles para recurrir, internas y externas.

Seguimiento a las respuestas de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitación.

Igual manera se le hará un seguimiento continuo a las PQRSF impuestas por los usuarios o empleados, con la finalidad de conocer la frecuencia y las acciones correctivas o preventivas que se pusieron en marcha frente a situación presentada, a continuación se indicaran los pasos a seguir para dicho seguimiento:

Clasificar y analizar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitación para para identificar problemas, tendencias sistemáticas, recurrentes, de incidencia puntual, y para ayudar a eliminar las causas fundamentales de las quejas.

Solicitar a la formulación de acciones, correctivas, preventivas o de mejora, para eliminar las causas de problemas existentes y potenciales que provengan de PQRSF a fin de prevenir la recurrencia y ocurrencia, respectivamente.

Formular acciones correctivas, preventivas o de mejora para eliminar las causas de las PQRSF de mayor recurrencia o relevancia.

Comunicarse con el usuario que presentó la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Felicitación, con el fin de conocer su satisfacción con la respuesta recibida. Esta comunicación se hará de manera aleatoria.

En los casos en que el funcionario lo considere viable, según la cantidad de PQRSF recibidas, podrá evaluar la satisfacción del 100% de los usuarios de los cuales tenga datos de contacto.

Los sondeos de satisfacción podrán realizarse a través de correos electrónicos, encuestas aleatorias, llamadas telefónicas o encuestas de evaluación del servicio, adicionalmente, se podrá realizar a través de un formulario en la web.

Elaborar informe mensual estadístico sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y felicitación recibidos.

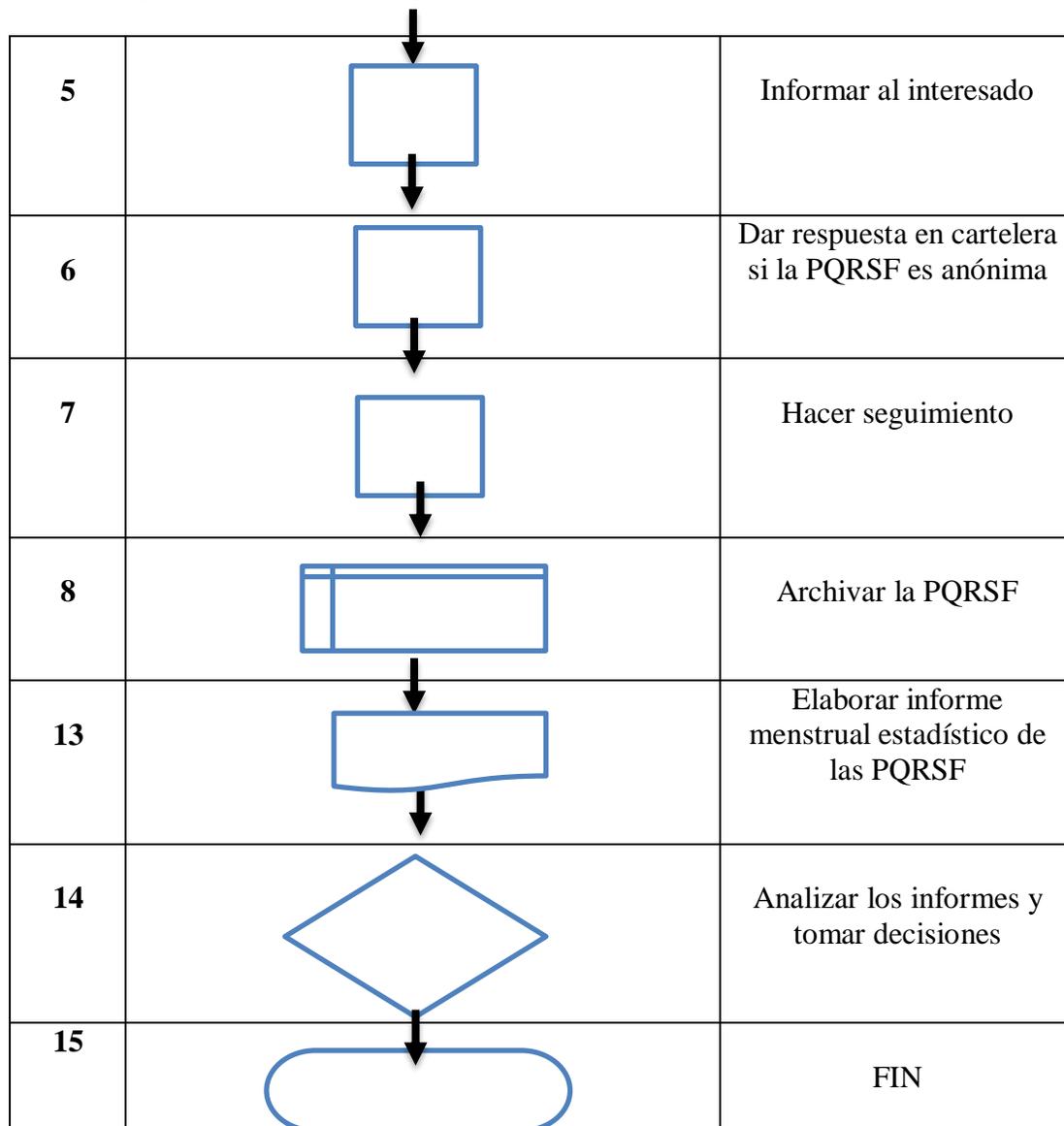
Analizar los informes y, si es necesario, crear equipos de mejoramiento para tomar acciones que mejoren los procesos que originaron la PQRSF.

Cuadro 4. Flujograma del sistema PQRSF

PASO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCION
	<pre> graph TD A([INICIO]) --> B[1] B --> C[2] C --> D[3] D --> E{4} </pre>	INICIO
1		Recepción de la PQRSF
2		Firma y se da el radicado
3		Tramita la PQRSF
4		Dar respuesta a la PQRSF

Fuente. Pasante del proyecto

Cuadro 5. Flujograma del sistema PQRSF.



Fuente. Pasante del proyecto

Buzón de sugerencias. El buzón de sugerencias deberá estar en una parte visible para los usuarios de Sanamedic, donde tendrán la oportunidad de dejar sus ideas y opiniones contribuyendo al mejoramiento de la institución.

La apertura para los buzones de sugerencias está estipulada cada 15 días, de acuerdo al cronograma estipulado, éstos están ubicados en la farmacia y en el interior de Sanamedic para brindar mayor accesibilidad a los usuarios.

Para las aperturas de los buzones de sugerencias, se deben abrir en presencia de un usuario de la IPS, en compañía del gerente Sanamedic, y el funcionario del SIAU, donde serán

testigos de la cantidad de PQRSF encontradas en los buzones, estas personas a su vez deberán firmar el acta de apertura ratificando la presencia en el conteo de las solicitudes y se les dará a conocer los compromisos anteriores, las conclusiones y los compromisos adquiridos.

Comité ética y asociación de usuario. La participación ciudadana es la facultad que tiene toda persona para que, de manera individual y/colectiva, se involucre libremente en los procesos del Sistema General de Seguridad Social en Salud, con el fin de ejercer sus derechos y hacer valer sus derechos (Decreto 1757 de 1994)

Funciones del Comité de Asociación a los usuarios. Las asociaciones de usuarios tendrán las siguientes funciones:

Asesorar a sus asociados en la libre elección de la entidad promotora de salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.

Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.

Participar en las Juntas Directivas de las empresas promotoras de salud e instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas o mixtas, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En el caso de las privadas, se podrá participar, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.

Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la institución prestataria de servicios de salud y la empresa promotora de salud.

Vigilar que las decisiones que se tomen en las juntas directivas, se apliquen según lo acordado.

Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.

Proponer a las juntas directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.

Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.

Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.

Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.

Elegir democráticamente sus representantes ante la junta directiva de las empresas promotoras y las instituciones prestatarias de servicios de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para períodos máximos de dos (2) años.

Elegir democráticamente sus representantes ante los comités de ética hospitalaria y los comités de participación comunitaria por períodos máximos de dos (2) años.

Funciones del Comité de Ética. Los Comités de Ética tendrán las siguientes funciones entre otras:

Promover programas de promoción y prevención en el cuidado de la salud individual, familiar, ambiental y los dirigidos a construir una cultura del servidor público.

Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los derechos y deberes en salud.

Velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna.

Elegir un representante ante los Comités de Etica Profesional del Sector Salud, de que habla el artículo 3 de la Ley 60, y enviar para su estudio los casos que considere pertinentes.

Integrantes del comité de asociación de usuario. Los integrantes que conforman el comité de asociación de usuario en Sanamedic, son el presidente, la secretaria, los vocales y un representante de cada EPS C o S y sus funciones son:

Funciones del Presidente:

Presidir y orientar las reuniones en forma dinámica y eficaz

Tramitar ante la administración las recomendaciones aprobadas en el

Es el seno del comité

Preparar los temas que se van a tratar en cada reunión

Coordinar todo lo necesario para la buena marcha del comité

Llevar a cabo los arreglos necesarios para determinar el lugar o el sitio de las reuniones.

Funciones de la secretaria:

Verificar la asistencia de los miembros del comité a las reuniones

Tomar nota de los temas tratados, elaborar el acta de cada reunión

Llevar el archivo referente a las actividades desarrolladas por el comité.

Funciones de los vocales (Veedores):

Participar en las juntas directivas de las IPS, para proponer medidas a fin de mejorar la calidad de los servicios.

Mantener los canales de comunicación entre los usuarios y los oferentes del servicio.

Vigilar que se apliquen las decisiones tomadas en la junta directiva.

Informar a las IPS las deficiencias detectadas en la calidad de los servicios.

Proponer a las entidades de salud los horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad.

Vigilar para que las tarifas y cuotas de recuperación se apliquen de acuerdo con las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos.

Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos de caso.

Proponer y vigilar el cumplimiento de las medidas para mejorar la calidad técnica y humana de los servicios

Ejercer veeduría de las instituciones del sector.

Periodicidad. La periodicidad de las reuniones ordinarias será trimestrales, donde los integrantes del comité tendrán la oportunidad de capacitaciones ayudándolos al crecimiento personal y promoción del autocuidado

Convocatorias. Se harán convocatorias trimestrales invitado a los usuarios a pertenecer al comité del SIAU a través de carteleras informativas u oficios.

Técnicas e instrumentos de recolección de información. Para la recolección de la información necesaria en la estructuración de este manual se recurrirá a la fuente primaria de la encuesta, empleando como instrumento un cuestionario, el cual estará dirigido a los diferentes usuarios de cada EPS que maneja Sanamedic, con el objetivo de determinar la satisfacción hacia los usuarios.

Como el número de la población es extenso, se hace necesario aplicar la siguiente fórmula para conocer el número de la muestra para realizar la recolección de información

Cuadro 6. Estratificado

SIMBOLOS	SIGNIFICADO	%
n	Muestra	67
z	Nivel de confianza	90%
p	Proporción de aceptación	50%
q	Proporción de rechazo	50%
e	Error	10%
N	Población	Por EPS

Fuente. Pasante del proyecto

Encuesta Global

ENCUESTA DE SATISFACCION A LOS USUARIO DE SANAMEDIC

Su percepción sobre la prestación de los servicio de salud es fundamental para nuestro mejoramiento. Agradecemos diligenciar esta encuesta en totalidad.

Cuadro 7. Encuesta de satisfacción a los usuarios de Sanamedic

INFORMACION BASICA					
NOMBRES Y APELLIDOS					
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN.					
IPS					
<i>Marque con una (X) y evalúe del 1 al 5 cada ITEM</i>					
<i>5= Excelente 4 = Bueno 3= Regular 2= Malo 1= Muy malo</i>					
ITEM	1	2	3	4	5
¿Qué opinión tienen acerca de los servicios que ofrece la institución?					
Las instalaciones de SANAMEDIC, en el servicio evaluado cuenta con infraestructura físicos (rampas), medios (sillas de ruedas) y baños (amplios con pasamanos) para las personas en estado de discapacidad. ¿Cómo califica estas posibilidades que brinda la IPS?					
Como califica usted, la oportunidad en la asignación de la cita?					
Como califica el estado de las instalaciones de SANAMEDIC, asegurando su movilidad general, sin objetos de riesgo o caídas?					
Las instalaciones de SANAMEDIC tiene elementos, de señalización que permite identificar rutas de evacuación y manejo de elementos de desechos (basura), ¿Cómo califica estas posibilidades que brinda la entidad?					
Cuál es su experiencia acerca de la atención prestada por el profesional? (médico, enfermería, terapéutica complementaria, odontología)					
7. De manera general el trato dado por los trabajadores de Sanamedic, es?					

Fuente. Pasante del proyecto

¿QUÉ ASPECTOS CONSIDERAN IMPORTANTES DESTACAR DE LA ATENCIÓN EN SANAMEDIC IPS?

¿Qué sugerencias tienen para mejorar los servicios que se prestan en SANAMEDIC IPS?

Cuadro 8. Ponderación consulta

CALIFICACIÓN	RANGO	% CUMPLIMIENTO
MUY SATISFECHO	31-35	90-100%
SATISFECHO	25-30	70-89%
POCO SATISFECHO	<25	<80%

Fuente. Pasante del proyecto

Encuesta Domiciliaria

ENCUESTA DE SATISFACCION EN LA ATENCION DOMICILIARIA DE SANAMEDIC

Su percepción sobre la prestación de los servicio de salud es fundamental para nuestro mejoramiento. Agradecemos diligenciar esta encuesta en totalidad.

Cuadro 9. Encuesta de satisfacción en la atención domiciliaria de Sanamedic

INFORMACION BASICA					
NOMBRES Y APELLIDOS					
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN.					
EPS – AFILIACIÓN:					
<i>Marque con una (X) y evalúe del 1 al 5 cada ITEM</i>					
<i>5= Excelente 4 = Bueno 3= Regular 2= Malo 1= Muy malo</i>					
ITEM	1	2	3	4	5
Qué opinión tiene acerca de la facilidad de los trámites administrativos para la prestación del servicio domiciliario (autorizaciones del servicio, demás)					
SANAMEDIC IPS, Garantiza el cumplimiento de los derechos del Usuario del programa, como evalúa este cumplimiento?					
La atención de enfermería es conforme al ordenamiento médico, y necesidades del paciente, Como califica el cumplimiento?					
El médico tratante realiza las visitas correspondientes a cada mes y según la necesidad del paciente, como califica este servicio?					
El profesional de complementación terapéutica (nutrición, psicología y terapias en general) realiza las visitas correspondientes a cada mes o según la orden médica, como califica este servicio?					
La revisión médica se realiza con los equipos					

Cuadro 9. (Continuación)

básicos para la valoración del paciente, como califica este servicio?					
El enfermero profesional de SANAMEDIC, realiza visitas periódicas semanales para velar por el cumplimiento de las actividades desarrolladas al paciente; como califica este servicio?					
De manera general el trato dado por los auxiliares de enfermería y profesionales de SANAMEDIC, es?					

Fuente. Pasante del proyecto

¿Qué aspectos consideran importantes destacar de la atención en SANAMEDIC IPS?

¿Qué sugerencias tienen para mejorar los servicios que se prestan en SANAMEDIC IPS?

Cuadro 10. Ponderación consulta externa

CALIFICACIÓN	RANGO	% CUMPLIMIENTO
MUY SATISFECHO	36-40	90-100%
SATISFECHO	28-35	70-89%
POCO SATISFECHO	<28	<80%

Fuente: Pasante del proyecto

3.2.4 Formatos del sistema PQRSF. Con respecto al sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitación, Sanamedic requería reestructuración por tener un contenido obsoleto y por tal motivo fue necesario renovarlo para estar actualizado en el nuevo factor como es la Felicitación y ajustar formatos como acta de apertura, formato de control de quejas, formatos de quejas y reclamos.

El formato de PQRSF fue diseñado para usuarios que presenten de manera formal una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación a Sanamedic, teniendo la oportunidad de registrar la PQRSF como anónima y sus inquietudes serán atendidas en forma oportuna. A continuación se encontraran los diferentes tipos de formatos y el instructivo de uso de cada uno de ellos:

El formato de acta de apertura; se deberá ser diligenciado por el funcionario del SIAU, donde deberá abrir el buzón en presencia de un usuario de SANAMEDIC y se contarán el total de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones que han sido interpuestas por otros usuarios, además debe registrar la fecha de dicha apertura, luego en el acta se mencionaran, los compromisos anteriores, las conclusiones y los compromisos

adquiridos y tiene que ir firmado por el funcionario del SIAU, el gerente de Sanamedic y el usuario

Cuadro 11. Acta de apertura de buzones

	PROCESO: PRIORITARIOS	CODIGO: PM-PP-FO-08	
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: 01/08/2014	
	ACTA DE APERTURA DE BUZON	VERSIÓN: 01	

ACTA DE APERTURA DE BUZONES		FECHA		
		Día	Mes	Año

CÓDIGO DEL BUZÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL
BUZON 1						
TOTAL						

COMPROMISOS ANTERIORES
CONCLUSIONES
COMPROMISOS ADQUIRIDOS

SIAU /CC.

GERENTE/ CC.	USUARIO TESTIGO/CC.
C.C.	EPS

Fuente. Pasante del proyecto

El formato de PQRSF; fue diseñado para usuarios que presenten de manera formal una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación a SANAMEDIC SAS.

Primero que todo el usuario deberá llenar la fecha de solicitud, el tipo de PQRSF, además el tener la oportunidad de registrar la PQRSF como anónima donde la respuesta será publicada en cartelera, sin necesidad de dejar sus datos personales, pero si el usuario quiere que sepa su identidad deberá llenar el *inciso 1* donde se encontrara con la casilla de Nombres y apellidos, número de identificación, dirección, la EPS donde está afiliado y el número de teléfono, el cual deberá diligenciarlo completamente; en el *inciso 2* el usuario encontrara los diferentes tipos de servicio que presta la IPS y seleccionará el área donde va a interponer la PQRSF, además con la opción de colocar un nombre de un funcionario si es a quien va dirigida la solicitud, si aplica el caso; también se encontrara con el inciso 3 donde se describirá los hechos, además el formato le da la opción al usuario de que su solicitud vaya acompañada con un anexo, llegado el caso éste deberá colocar el tipo de anexo a agregar y finalmente se firma la solicitud. El funcionario del SIAU deberá recibir esta solicitud y darle al usuario dicho radicado.

Cuadro 12. Formato peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

	SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)				FECHA	
	Formato Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones				CODIGO	
				PAGINA	1 de 1	
				VERSION	1	
Fecha	D	D	M	M	A	A
			Peticiones	Quejas	Reclamo	Sugerencia
			Felicitacion		Radicado N°	
Registrar PQRSF como anonima						
			SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
<i>su opcion es (SI) la respuesta a la PQRSF sera publicada en cartelera, por consiguiente solo llenar el inciso 2.</i>						
1. IDENTIFICACION DEL USUARIO						
Nombres y Apellidos						
Número de Identificaciones					EPS	
Direccion					Telefono	
2. IDENTIFICACION DEL SERVICIO Y/O PROFESIONAL A QUIEN YA DIRIGIDA LA PQRSF						
Odontología	<input type="checkbox"/>	Medicina	<input type="checkbox"/>	Terapias	<input type="checkbox"/>	Rehabilitación
						Servicios Farmaceuticos
Laboratorio	<input type="checkbox"/>	Administración	<input type="checkbox"/>	Servicio al Cliente	<input type="checkbox"/>	Servicios generales
Nombre del funcionario a quien le interpone la PQRSF _____						
3. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS						
AGREGAR ANEXO			SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
TIPO DE ANEXO						
FIRMA DEL USUARIO:						

Fuente. Pasante del proyecto

El formato de registro a las PQRSF; las cuales son interpuestas por los usuarios, el funcionario encargado deberá colocar el tipo de PQRSF, la fecha de solicitud, el radicado, el nombre del usuario, número de identificación, la EPS, el área donde fue interpuesta la solicitud y el motivo, además se hará seguimiento a dicha solicitud y se diligenciará el tipo de publicación (cartelera u oficio) la fecha de la respuesta, descripción breve de la respuesta a cargo del SIAU y el archivo.

Dando respuesta a la queja interpuesta por el Sr(a) _____ identificado con CC N° _____ expedida en _____ el día ____ de _____ en donde manifiesta que:

Situación identificada:

Repuesta y/o acción tomada

Cordialmente

Nombre Coordinador SIAU
 Coordinador SIAU
 Sanamedic SAS

El formato de evento de formación a los usuarios; deberá estar a cargo de la persona encargada del SIAU, donde deberá tener un cronograma de las actividades y/o capacitaciones hacia los usuarios. En este formato se deberá diligenciar la fecha de la formación, la ciudad, el número de horas programadas, el tema a tratar, el facilitador o encargado de la formación, el número de invitados, el número de asistentes y sacar la relación en porcentaje de la asistencia. Los usuarios deberán diligenciar sus nombres y apellidos, su número de cedula, teléfono, EPS y la firma y por ultimo firmara el coordinador de la capacitación en la parte inferior.

Cuadro 14. Formato de evento de formación a usuarios de Sanamedic

		FORMATO DE EVENTO DE FORMACION A USUARIOS DE SANAMEDIC											
		ESTRATEGIA CIE EN SIAU (comunicación, información, educación y autocuidado)											
Fecha	<table border="1"> <tr> <td>Dí</td> <td>M</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>a</td> <td>es</td> <td>ño</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Dí	M	A	a	es	ño				Tema : _____ programadas		N° de Horas <input type="text"/>
Dí	M	A											
a	es	ño											
Facilitador: _____		Número de invitados <input type="text"/>	Número de asistentes <input type="text"/>	Apertura(asis/invit) <input type="text"/>									
N°	Nombre	Cedula	Teléfono	EPS	Firma								

Figura 4. Manual de funciones de Sanamdic IPS



TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO GENERAL

Objetivo específico

ALCANCE

RESPONSABILIDADES

MATERIALES

PROCEDIMIENTO Y GENERALIDADES

Responsable De Auditoria

Indicador De Auditoria

Distribución

Flujograma

LISTA DE CHEQUEO

MANUAL DE FUNCIONES

Gerencia

Talento Humano

Auditor De Calidad

Contador

Auxiliar de Facturación

Regente

SIAU

Consulta Externa

Médicos

Jefe De Enfermería

Auxiliar De Enfermería

Auxiliar De Enfermería Citas Especialistas
Odontología
Odontólogo
Auxiliar De Odontología
Nutricionista
Especialidades
Toma De Muestras
Fisioterapeuta
Rehabilitación
Fonoaudiología
Terapia Ocupacional
Psicología
Sistemas
Recepcionistas
Archivo
Servicios Generales

MANUAL DE FUNCIONES DE SANAMEDIC IPS.

OBJETIVO GENERAL.

Establecer el procedimiento a seguir para la elaboración y/o actualización del perfil de cargo y descripción responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo.

Objetivos específicos.

Diseñar el flujograma de procedimientos para la elaboración del perfil del cargo.
Definir el perfil del cargo para los empleados de Sanamedic.

Investigar el conocimiento de los empleados acerca de sus responsabilidades.
Proveer una herramienta del seguimiento del cumplimiento del perfil del cargo

ALCANCE

El alcance de este manual de funciones va dirigido a los cargos relacionados listado de cargos de la institución, según estructura organizacional.

RESPONSABILIDAD

Gerencia /o persona delegada de talento humano: persona encargada de realizar la inducción y dar a conocer las responsabilidades en el perfil del cargo descrita en el presente manual y realizar el seguimiento de adherencia al mismo.

El funcionario de la entidad: es la persona que va cumplir con las responsabilidades descritas en el perfil del cargo y asegurarse del cumplimiento del mismo y tareas delegadas.

RECURSO DE MATERIAL

El recurso de material utilizado para este manual de procedimientos son:

Los formatos (Manual de funciones de Sanamedic IPS) donde se dan a conocer los procedimientos de cada área

Lista de chequeo del seguimiento de adherencia del perfil del cargo.

PROCEDIMIENTOS Y GENERALIDADES

Según requerimiento de las áreas y servicios:

Identificar los cargos a analizar: Identifique los cargos a analizar mediante la revisión de la estructura organizacional (organigrama – mapa de procesos) y del listado de cargos de la institución.

Recolectar los datos: Recolecte por cualquiera de los métodos de análisis escogido (cuestionarios, observación directa o entrevista), toda la información relacionada con las actividades y tareas que debe desempeñar el cargo, incluyendo aquéllas relacionadas con el sistema de gestión de la calidad.

Registrar la información: Registre o actualice las funciones y actividades que se realizan en el puesto de trabajo con base en la información obtenida en el formato descripción de responsabilidades del cargo. Y verifique que no exista duplicidad en las funciones y/o responsabilidades definidas para cada cargo.

Creación de todos los perfiles y descripción de funciones de cada cargo: Realice los ajustes que sean necesarios y redacte en forma definitiva los perfiles de cada área y la descripción de funciones para cada uno de los cargos analizados.

Socializa: Una vez emitidos y/o actualizados los perfiles y descripción de funciones, proceda a darlos a conocer a las personas que ocupan cada uno de los cargos analizados.

RESPONSABLE DE AUDITORIA

El responsable de la auditoria de la descripción de los procedimientos es el área de talento humano.

INDICADOR DE AUDITORIA

Hacer seguimiento del cumplimiento de las responsabilidades del perfil del cargo por medio de la calificación superior a un puntaje de 31 de la lista de chequeo de adherencia de responsabilidades del cargo

Nota. Este indicador deberá ser aplicado después de los tres meses del contrato del empleado con el fin de determinar la claridad de sus responsabilidades

DISTRIBUCION.

Va dirigida a cada uno de los puestos de trabajo asignados por Sanamedic IPS.

Cuadro 15. Flujograma.

Diagrama de flujo	Descripción de actividades	Responsable
	INICIO	
	<p>Identifique los cargos a analizar mediante la revisión de la estructura organizacional (organigrama – mapa de procesos) y del listado de cargos de la institución</p>	Talento humano
	<p>Recolecte por cualquiera de los métodos de análisis escogido (cuestionarios, observación directa o entrevista), toda la información relacionada con las actividades y tareas que debe desempeñar el cargo, incluyendo aquellas relacionadas con el sistema de gestión de la calidad.</p>	Talento humano
	<p>Registre o actualice las funciones y actividades que se realizan en el puesto de trabajo con base a la información obtenida en el formato de descripción de responsabilidades definidas para cada cargo</p>	Talento humano
	<p>Realice los ajustes que sean necesarios y redacte en forma definitiva los perfiles de cada área y la descripción de funciones para cada uno de los cargos analizados</p>	Talento humano
	<p>Una vez emitidos y/o actualizados los perfiles y descripción de funciones proceda a darlos a conocer a las personas que ocupan cada uno de los cargos analizados</p>	Talento humano
	FIN	

Fuente: Pasante del proyecto

Cuadro 16. Lista de chequeo

LISTA DE CHEQUEO DEL SEGUIMIENTO DE ADHERENCIA DEL PERFIL DEL CARGO						
AREA:						
FECHA:						
REALIZADO POR:						
<i>Evalué del 1 al 5 cada ITEM</i> <i>1= Muy malo 2= Malo 3= Regular 4= Bueno 5= Muy bueno</i>						
ITEM	CRITERIO A VERIFICAR	1	2	3	4	5
	Habilidades laborales:					
	Buen trato					
	Seguridad					
	Proactividad					
	Conocimiento					
	¿El empleado es puntual con su horario de trabajo?					
	¿Cómo es la comunicación interna del empleado?					
	¿Cómo es la comunicación externa del empleado?					
	¿Cumple con las responsabilidades otorgadas?					
	¿Cumple con la entrega de informes en el tiempo estipulado?					
	¿El empleado si aplica los elementos de seguridad e higiene en el trabajo?					
Firma:						

Fuente: Pasante del proyecto

Ponderación.

Menor a 30: No cumple con el perfil del cargo

31-40 : Compromisos y seguimiento mensual al empleado

41-50: Cumple con el perfil del cargo y hacer seguimiento semestral

MANUAL DE FUNCIONES DE SANAMEDIC.

Cuadro 17. Gerencia.

		MANUAL DE FUNCIONES DE SANAMEDIC
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Denominación del Empleo:	GERENTE	
Área:	ASISTENCIAL	
Cargo del Jefe Inmediato:	SOCIOS	
Número de cargos :	Uno (1)	
OBJETIVO GENERAL DE CARGO		
Gestionar en la institución todas las actividades concernientes a negociaciones con las EPS, además de planear, organizar, dirigir, y controlar los recursos tanto financieros		
Requisitos generales	Características académicas: Título de formación universitaria o profesional en áreas económicas, administrativas o jurídicas, Administración de Personal y Salud. Sin distinción de sexo o edad cumpliendo los requisitos	
Nivel educativo	Título profesional	
Experiencia laboral	Experiencia mínima de dos años en cargos afines	
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES		
Atención al usuario (Política de humanización) Descripción del día a día Responsabilidad al comité Seguridad del paciente Reporte de eventos.		
Representar a la empresa en todos los actos comerciales, jurídicos, administrativos y sociales que a empresa requiera participar en beneficio de la misma. Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales o estatutarias y por el cumplimiento del reglamento interno. Realizar los esfuerzos que conduzcan al adecuado desarrollo del objeto social de la empresa. Dirigir, aprobar y supervisar que todas las actividades y proceso de la empresa se cumplan, en cada una de las áreas que pertenecen a la empresa para garantizar un servicio eficiente y oportuno.		

Cuadro 18. (Continuación)

DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS
<p>Adoptar los reglamentos, manuales y dictar normas y procedimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades de la empresa</p> <p>Crear y mantener buenas relaciones con el clientes , gerentes corporativos y proveedores, para afianzar las relaciones y contribuir al buen funcionamiento de la empresa</p> <p>Tomar decisiones sobre la información recibida diariamente del personal administrativo y operativo</p> <p>Autorizar nombramientos, traslados y salarios del personal contratado por la empresa.</p> <p>Firmar los contratos del personal contratado</p> <p>Velar por el cumplimiento de las obligaciones financieras y tributarias con la asesoría permanente del contador.</p> <p>Presentar informes trimestrales sobre el desempeño de la empresa.</p> <p>Velar porque se mantenga el clima organizacional adecuado en la empresa</p> <p>Autorizar la adquisición de equipos, materiales y elementos cuando sean necesarios</p> <p>Delegar actividades que considere necesarias a sus subalternos</p> <p>Buscar siempre y mantener la liquidez de la empresa</p> <p>Estimular la participación de los empleados o contratistas en la planificación, alternativas y solución de problemas</p> <p>Analizar y evaluar conjuntamente con los empleados las causas de las desviaciones y posibles medidas correctivas</p> <p>Realizar el análisis estratégico de la empresa</p> <p>Velar por el cumplimiento de las políticas y objetivos estratégicos de la empresa.</p> <p>Revisar periódicamente el cumplimiento de las políticas y objetivos de la empresa.</p> <p>Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y de otra índole</p> <p>Realizar visita a los clientes reales y potenciales</p> <p>Presentar ofertas económicas que generen negocios a la empresa.</p> <p>Aprobar las acciones correctivas, preventivas y sugerencias de mejoramiento que se generen en la prestación del servicio.</p> <p>Fomentar el mejoramiento continuo en el personal y en los procesos de cada cargo</p> <p>Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y enceres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos</p> <p>Cumplir con cualquier otra función y que se derive y tenga relación con el cargo que desempeña.</p>

Fuente: Pasante del proyecto

Cuadro 18. Talento humano.

		MANUAL DE FUNCIONES DE SANAMEDIC
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Denominación del Empleo:	TALENTO HUMANO	
Área:	ASISTENCIAL	
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE	
Número de cargos:	Uno (1)	
OBJETIVO GENERAL DE CARGO		
Realizar labores relacionadas con la aplicación e implementación de administración en el personal en la IPS		
Requisitos generales	Disponibilidad para trabajar.	
Nivel educativo	Tener aprobado el nivel universitario de la carrera de Administración de Empresas, Psicología Industrial o Laboral u carreras afines.	
Experiencia	Un año en labores relacionadas con el cargo	
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES		
Atención al usuario (Política de humanización) Descripción del día a día Responsabilidad al comité Seguridad del paciente Reporte de eventos.		
DESCRIPCION DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		
Coordinar el programa de Rehabilitación de niños especiales Realizar la solicitud de cotizaciones a los posibles proveedores Planificar las compras según sean las necesidades. Hacer las respectivas compras de almacén Realizar las contratación de nuevos empleados Hacer la inducción a los nuevos empleados. Realizar apoyo a las programaciones de pago Verificar que los empleados tengan su documentación y su contrato vigente. Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y enceres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos Realizar periódicamente capacitaciones a los empleados de la IPS Cumplir con el reglamento interno de trabajo Mantener actualizadas las hojas de vidas de los empleados Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato Participar en los comités de la entidad.		

Fuente: Pasante del proyecto

Cuadro 19. Auditor de calidad.

		MANUAL DE FUNCIONES DE SANAMEDIC
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Denominación del Empleo:	AUDITOR DE CALIDAD	
Área:	ASISTENCIAL	
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE	
Número de cargos:	Uno (1)	
OBJETIVO GENERAL DE CARGO		
<p>Asesorar a la gerencia y a las áreas de SANAMEDIC en el desarrollo de los sistemas de gestión de calidad y planeación, que contribuyan a la prestación de servicios de salud de óptima calidad, propiciando la consolidación de una cultura de servicio humanizado y mejoramiento continuo.</p>		
Requisitos generales	Disponibilidad para trabajar.	
Nivel educativo	Título profesional de medicina o enfermería, estudios en gerencia hospitalaria, gerencia de calidad y auditoría en salud.	
Experiencia	Tres años de experiencia relacionada con el sector hospitalario	
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES		
<p>Atención al usuario (Política de humanización) Descripción del día a día Responsabilidad al comité Seguridad del paciente Reporte de eventos.</p>		
DESCRIPCION DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		
<p>Participar en la definición de la política y los objetivos de la organización Participar en la implementación del sistema de Gestión integral de calidad Participar en la definición del plan estratégico y plan de desarrollo que se deben seguir para lograr los objetivos y la política Participar en la gestión de cambios de su competencia Informar periódicamente sobre el estado del Sistema de Gestión Integral de Calidad Participar en las auditorías de calidad y consolidar los informes dirigidos a la gerencia. Participar en la aprobación de los cambios y/o modificaciones en los procesos corporativos y documentación del sistema. Reportar todos los accidentes e incidentes</p>		

Cuadro 19. (Continuación)

<p>Involucrar a los empleados en el desarrollo y revisión de la política y objetivos de la organización</p> <p>Contribuir a mejorar las condiciones ambientales, haciendo uso racional del agua, energía y evitando contaminación y sobra de alimentos</p> <p>Aprobar las modificaciones a directrices, métodos, estructuras, recursos que se requieran para mantener y mejorar el Sistema de gestión integral de calidad</p> <p>Detener la ejecución de un trabajo que ponga en riesgo la salud y vida del funcionario o contratista, la estabilidad de la infraestructura de Sanamedic</p> <p>Tomar decisiones de acciones correctivas, preventivas y mejora del sistema de gestión integral de calidad.</p> <p>Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y enceres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos</p> <p>Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato</p> <p>Participar en los comités de la entidad.</p>
--

Fuente: Pasante del proyecto

Cuadro 20. Contador.

		MANUAL DE FUNCIONES DE SANAMEDIC	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Denominación del Empleo:		CONTADOR	
Área:		ADMINISTRATIVOS	
Cargo del Jefe Inmediato:		GERENTE	
Número de cargos		UNO (1)	
OBJETIVO GENERAL DE CARGO			
Dar cumplimiento a los requerimientos contables y financieros, en los que la empresa tenga obligaciones legales, tributarias, contables y administrativas			
Requisitos generales		<p>La persona que aspire a desempeñar el cargo deberá ostentar altas calidades morales y profesionales.</p> <p>Manejo de software contable y de facturación en servicios de salud.</p> <p>Conocimiento práctico del procesador de textos, hojas de cálculo y aplicaciones informáticas.</p> <p>Técnicas de expresión oral y escrita.</p> <p>Alta capacidad de iniciativa y decisión; motivada por su tarea, capacidad profesional suficiente</p>	
Nivel educativo		Profesional en contabilidad o carreras afines, manejo de áreas servicios de salud	
Experiencia		Un año (1)	

Cuadro 20. (Continuación)

DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES
<p>Atención al usuario (Política de humanización) Descripción del día a día Responsabilidad al comité Seguridad del paciente Reporte de eventos.</p>
DESCRIPCION DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS
<p>Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido. Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios, de conformidad con lo establecido. Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de SANAMEDIC S.A.S. que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Gerente, un balance de comprobación. Preparar y presentar las declaraciones tributarias. Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes. Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas. Presentar los informes que requiera la Junta Directiva, el Gerente, y los asociados, en temas de su competencia. Asesorar a los asociados en materia crediticia, cuando sea requerido Las demás que le asignen los Estatutos, reglamentos, normas que rigen para las organizaciones de Economía Solidaria Optimizar los recursos financieros para obtener la mayor rentabilidad. Mantener la liquidez constante que permita cumplir con todas las obligaciones adquiridas por la empresa. Mantener la satisfacción de los proveedores con pagos de previos. Supervisión del trabajo de otras personas Responsabilidad de manejo de información contable. Dar respuesta oportuna a las Glosas Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y enseres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato Participar en los comités de la entidad.</p>

Fuente: Pasante del proyecto

Cuadro 21. Auxiliar de facturación.

	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Denominación del Empleo:	AUXILIAR DE FACTURACION
Área:	ADMINISTRATIVA
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE
Número de cargos	UNO (1)
OBJETIVO GENERAL DE CARGO	
Tener responsabilidad en el manejo de información contable y actualización el sistema con los RIPS y facturación.	
Requisitos generales	<p>La persona que aspire a desempeñar el cargo deberá ostentar altas calidades morales y profesionales.</p> <p>Manejo de software contable y de facturación en servicios de salud.</p> <p>Conocimiento práctico del procesador de textos, hojas de cálculo y aplicaciones informáticas.</p> <p>Técnicas de expresión oral y escrita.</p> <p>Alta capacidad de iniciativa y decisión; motivada por su tarea, organizada, práctica y eficiente.</p>
Nivel educativo	Profesional en contabilidad o carreras afines, manejo de áreas servicios de salud
Experiencia	Un año (1)
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES	
<p>Atención al usuario (Política de humanización)</p> <p>Descripción el día a día</p> <p>Responsabilidad al comité</p> <p>Seguridad del paciente</p> <p>Reporte de eventos</p>	
DESCRIPCION DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	

Cuadro 21. (Continuación)

<p>Recibir a la auxiliar de asignación de citas de especialistas: (Diariamente) Autorización Fotocopia de documento de identidad Orden de valoración (Referencia) Copia de historia clínica (contra referencia)</p> <p>Recibir de terapeutas: (Mensual) Autorización Fotocopia de documento de identidad Orden de valoración (Referencia) Copia de historia clínica (contra referencia)</p> <p>Recibir de farmacia Orden de medicamentos Sello de entrega Con firma del paciente. Revisar que las autorizaciones sean originales y con su respectivo sello Digitar en el sistema software Winrips- datos, consecutivo de factura, EPS, datos del paciente y fecha de atención, concepto de facturación y fecha de atención. Describir en el mismo proceso, tipo de servicio facturada (Consulta, procedimiento, medicamentos) Agregar al sistema por cada especialidad y el día del tratamiento. Realizar la facturación. Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y enceres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos. Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato Participar en los comités de la entidad.</p>
--

Fuente: Pasante del proyecto

Cuadro 22. Regente.

		MANUAL DE FUNCIONES DE SANAMEDIC
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Denominación del Empleo:	REGENTE	
Área:	SERVICIOS FARMACÉUTICOS- ASISTENCIAL.	
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE	
Número de cargos:	UNO (1)	
OBJETIVO GENERAL DE CARGO		

Cuadro 22. (Continuación)

<p>Coordinar la operación y funcionamiento de la farmacia, adoptando medidas y acciones para la utilización y aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros, con base en las normas, políticas y lineamientos establecidos por Sanamedic IPS, además el de garantizar la correcta preservación y despacho de los productos en el servicio farmacéutico</p>	
Requisitos	<p>Disponibilidad para trabajar Excelente calidad humana en la atención al usuario Ética y profesionalismo. Identificarse con los problemas de salud y de su entorno y proceder</p>
Nivel educativo	Técnico en regente de farmacia
Experiencia	Experiencia mínimo un año
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES	
<p>Atención al usuario (Política de humanización) Descripción del día a día Responsabilidad al comité Seguridad del paciente Reporte de eventos.</p>	
DESCRIPCION DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	
<p>Responder por el manejo de los medicamentos y material médico quirúrgico que ingresen a la farmacia y en especial los medicamentos de control oficial Determinar las necesidades diarias de medicamentos y material médico quirúrgico y realizar el procedimiento de solicitud para compra Participar en la realización de investigaciones y eventos de la farmacia Supervisar y revisar los consumos diarios de farmacia Realizar, supervisar y coordinar el inventario físico de medicamentos de acuerdo con la periodicidad establecida. Hacer recepción y revisión de medicamentos y material médico quirúrgico Responder por el inventario físico de medicamentos y materiales médicos asignados a la farmacia Hacer cumplir las normas, protocolos y reglamentos de la institución. Coordinar el comité de farmacia Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y enseres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos. Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato Participar en los comités de la entidad.</p>	

Fuente: Pasante del proyecto

Cuadro 23. SIAU.

		MANUAL DE FUNCIONES DE SANAMEDIC
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Denominación del Empleo:	ATENCIÓN AL USUARIO	
Área:	ASISTENCIAL	
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE	
Número de cargos:	UNO(1)	
OBJETIVO GENERAL DE CARGO:		
Dar solución oportuna a las sugerencias, peticiones, quejas o reclamos que hagan los usuarios rigiéndose por los derechos y deberes que le competen.		
Requisitos generales	<p>Ser puntual, ordenado y respetuoso de las normas que rigen a la institución.</p> <p>Identificarse con los problemas de salud bucal de su entorno y proceder con vocación de servicio.</p> <p>Excelente calidad humana en la atención al usuario.</p> <p>Ética y profesionalismo.</p>	
Nivel educativo	Carrera profesional en Administración de empresas y especialización en Atención al usuario.	
Experiencia	Experiencia laboral, mínimo un año	
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES		
<p>Atención al usuario (Política de humanización)</p> <p>Descripción del día a día</p> <p>Responsabilidad al comité</p> <p>Seguridad del paciente</p> <p>Reporte de eventos.</p>		
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		
<p>Recepcionar, tramitar y hacer seguimiento permanente a las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias presentadas por los usuarios, asimismo ser oportuno y claros en la respuesta a los usuarios</p> <p>Brindar a los usuarios información veraz, oportuna y de calidad sobre la forma de acceder a los servicios de salud, garantizando siempre que no se obstaculice el servicio del afiliado</p> <p>Solucionar y orientar los problemas y/o situaciones socio familiares y económicas que afecten la salud de los pacientes</p> <p>Contactar recursos extra institucionales que faciliten la atención integral de los pacientes.</p>		

Cuadro 23. (Continuación)

<p>Garantizar la atención y orientación oportuna y eficiente de los usuarios mediante las líneas telefónicas</p> <p>Realizar encuestas a los usuarios de los servicios con el fin de conocer su percepción sobre la prestación del servicio y así establecer acciones de mejora</p> <p>Realizar informes mensuales de las actividades desarrolladas por el área de atención al usuario.</p> <p>Asegurar la ejecución de las acciones de mejoramiento.</p> <p>Realizar capacitaciones a los usuarios de la entidad</p> <p>Realizar la apertura de los buzones de sugerencias según cronograma.</p> <p>Coordinar el comité del usuario.</p> <p>Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y enseres entregados para actividades propias de su cargo y de acoso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos.</p> <p>Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato</p> <p>Participar en los comités de la entidad.</p>
--

Fuente: Pasante del proyecto

CONSULTA EXTERNA.

Cuadro 24. Médicos.

	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Denominación del Empleo:	MEDICO
Área:	CONSULTA EXTERNA- ASISTENCIAL
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE
Número de cargos:	Seis (6)
OBJETIVO GENERAL DE CARGO	
Atención medica de nuestros afiliados	
Requisitos	Disponibilidad para trabajar
Nivel educativo	Medico profesional (con Titulo) y Registro médico.
Experiencia	Experiencia un (1) año.
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES	

Cuadro 24. (Continuación)

<p>Atención al usuario (Política de humanización) Descripción del día a día Responsabilidad al comité Seguridad del paciente Reporte de eventos.</p>
<p>DESCRIPCION DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS</p>
<p>Participar en la formulación, diseño, organización ejecución y control de planes y programas del área interna de su competencia Proponer e implementar los procedimientos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación de los servicios a su cargo Proyectar, desarrollar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos y las metas propuestas Atender las consultas de pacientes y elaborar las historias clínicas, las órdenes de ayudas diagnósticas y complementación terapéutica, medicamentos e insumos que se requieran según las asignaciones en los diferentes servicios. Mantener contacto permanente con los pacientes asignados y proporcionar información al paciente y su familia de manera permanente sobre el curso de la enfermedad y tratamientos que se realicen Dar cumplimiento a la normatividad con respecto a la historia clínica y demás registros que se deben utilizar en el procesos de atención y demás políticas que la IPS determine Contribuir con el trabajo interdisciplinario en los casos en los cuales se requiera su intervención con el fin de ofrecer una atención integral a los pacientes y la comunicación continua y efectiva con las diferentes especialidades. Acoger las normas que se implanten en el sistema de atención y que se lleven a cabo según las necesidades. Expedir exámenes de laboratorio, consulta de especialistas. Controlar que el archivo de historias clínicas, exámenes de laboratorio y demás documentos de interés en lo servicios, se lleven correctamente y a la orden del día. Intervenir en la sección de los adultos y niños que deban recibir asistencia médica y suplementos alimenticios Elaborar los registros de atención diaria y rendir los informes y estadísticas a la persona interesada. Participar en la formulación, ejecución y desarrollo de las actividades del área o servicio que se le asigne Participar en la evaluación de las actividades e impacto de la prestación de los servicios de salud y en las actividades de mejoramiento. Asegurar que la atención a los usuarios que consultan el servicio sea oportuna, eficaz y humana Diligenciar de manera completa y clara la referencia (segundo nivel o servicio de urgencia) del usuario. Emitir las incapacidades de formatos de manera completa. Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y encerres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos. Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato Participar en los comités de la entidad</p>

Fuente: Pasante del proyecto

Cuadro 25. Jefe de enfermería.

	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
Denominación del Empleo:	ENFERMERO
Área:	ENFERMERIA
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE
Número de cargos:	UNO (1)
OBJETIVO GENERAL DE CARGO:	
Dirigir labores de enfermería, planificando y coordinando las actividades diarias de enfermería a realizar y dando el cumplimiento de recomendaciones y cuidados ordenados por los médicos, a fin de lograr el equilibrio en la salud de los pacientes.	
Requisitos	Disponibilidad para trabajar Buen manejo de sistemas informáticos.
Nivel	Enfermero profesional
Experiencia	Experiencia un (1) año.
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES	
Atención al usuario (Política de humanización) Descripción del día a día Responsabilidad al comité Seguridad del paciente Reporte de eventos.	
DESCRIPCION DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	
Ejecutar actividades de promoción y prevención, incluyendo pacientes crónicos Responsabilizarse de notificar todos los eventos en salud pública (Vigilancia) Notificar diaria y semanalmente a la alcaldía todos los formatos requeridos. Encargarse de realizar todos los informes que son solicitados de manera mensual; COVE, SASER, EDA, IRA, TBC., Formato de extranjeros y morbilidad por consulta externa. Apoyar cuando sea necesario y haya disponibilidad de tiempo a la auxiliar de enfermería. Realizar demanda inducida de los Eventos en Salud Pública. Responsabilizarse por los elementos médicos de su consultorio. Lleva el control de pacientes y tratamientos ordenados. Las demás que le sean asignados por sus superiores. Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y enceres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos. Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato.	

Fuente: Pasante del proyecto

Cuadro 26. Auxiliar de enfermería.

		MANUAL DE FUNCIONES DE SANAMEDIC
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Denominación del Empleo:	del	AUXILIAR DE ENFERMERIA
Área:		ENFERMERIA
Cargo del Jefe Inmediato:		JEFE DE ENFERMERIA
Numero de cargo:		Dieciocho (18)
OBJETIVO GENERAL DE CARGO		
Dirigir labores de enfermería, planificando y coordinando las actividades diarias de enfermería a realizar y dando el cumplimiento de recomendaciones y cuidados ordenados por los médicos, a fin de lograr el equilibrio en la salud de los pacientes.		
Requisitos	Disponibilidad para trabajar Buen manejo de sistemas informáticos.	
Nivel	Auxiliar de Enfermería (certificado).	
Experiencia	Experiencia un (1) año.	
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES		
Atención al usuario (Política de humanización) Descripción del día a día Responsabilidad al comité Seguridad del paciente Reporte de eventos.		
DESCRIPCION DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		
Toma de tensión diaria a los pacientes de afinamiento Realización de electrocardiogramas Realización de controles de enfermería a pacientes crónicos(en ausencia del jefe de enfermería Realización de informes de vigilancia epidemiológica o cualquiera otro que requiera la IPS a cargo del jefe. Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y encerres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos. Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato.		

Fuente: Pasante del proyecto

Cuadro 27. Auxiliar de enfermería de citas médicas especialistas.

		MANUAL DE FUNCIONES DE SANAMEDIC
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:		
Denominación del Empleo:	AUXILIAR DE ENFERMERIA	
Área:	CONSULTA EXTERNA- ESPECIALISTAS	
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE	
Numero de cargo:	UNO (1)	
OBJETIVO GENERAL DE CARGO:		
<p>Dirigir labores de enfermería, planificando y coordinando las actividades diarias de enfermería a realizar y dando el cumplimiento de recomendaciones y cuidados ordenados por los médicos, a fin de lograr el equilibrio en la salud de los pacientes.</p>		
Requisitos	Disponibilidad para trabajar Buen manejo de sistemas informáticos.	
Nivel educativo	Auxiliar de Enfermería (certificado).	
Experiencia	Experiencia un (1) año.	
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES		
<p>Atención al usuario (Política de humanización) Descripción del día a día Responsabilidad al comité Seguridad del paciente Reporte de eventos.</p>		
DESCRIPCION DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		
<p>Recepción de ordenes medicas EPS, verificación de las mismas (IPS autorizadas, fechas de autorización y paciente) Programación de las citas médicas especialistas según el horario de disponibilidad de los especialistas que incluye el llamado de los pacientes para la asignación de citas Diligenciamiento de las historias clínicas nuevas de pacientes a programar citas médicas especialistas e identificar formato de evolución de controles médicos. Envío y recolección de las historias clínicas a los consultorios médicos externos de especialistas de la RED Diligenciamiento de la RIPS de consulta médica especialistas. Relación y entrega de las historias clínicas valoradas por especialistas a departamento de facturación IPS SANAMEDIC.</p>		

Cuadro 27. (Continuación)

Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y enceres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos.
Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato
Participar en los comités de la entidad.

Fuente: Pasante del proyecto

ODONTOLOGIA.

Cuadro 28. Odontólogo.

		MANUAL DE FUNCIONES DE SANAMEDIC
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Denominación del Empleo:	ODONTOLOGO	
Área:	ODONTOLOGIA	
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE	
Número de cargos:	Dos (2)	
OBJETIVO GENERAL DE CARGO:		
Atender a los usuarios en el área de odontología.		
Requisitos generales	Ser puntual, ordenado y respetuoso de las normas que rigen a la institución. Identificarse con los problemas de salud bucal de su entorno y proceder con vocación de servicio. Excelente calidad humana en la atención al usuario. Ética y profesionalismo.	
Nivel	Odontólogo profesional (con Título).	
Experiencia	Profesional en Odontología con experiencia mínima de 1 año	
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES		
Atención al usuario (Política de humanización) Descripción del día a día Responsabilidad al comité Seguridad del paciente Reporte de eventos.		
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		

Cuadro 28. (Continuación)

<p>Cumplir con las normas dispuestas, ejercer con profesionalidad su trabajo e incrementar constantemente su superación científica y profesional.</p> <p>Es responsable de la custodia de los recursos asignados.</p> <p>Verificar la actualización de la documentación técnica, y analizar la información estadística que se recoge, procesa y emite a los diferentes niveles, así como las acciones realizadas en su área de trabajo.</p> <p>Brinda información al paciente y familiares de los elementos relacionados con el tratamiento, y promueve la participación activa de estos durante el mismo.</p> <p>Aplicar el tratamiento indicado.</p> <p>Velar por el cuidado de los equipos que están bajo su custodia según la rotación donde se encuentra, al igual que la limpieza del equipo al finalizar su jornada laboral.</p> <p>Dar atención odontológica a nuestros usuarios en un tiempo establecido de 20 minutos por paciente.</p> <p>Diligenciar los RIPS.</p> <p>Entregar de manera semanal y mensual los informes requeridos por la alcaldía a la Enfermera Jefe.</p> <p>Participar de manera mensual en el COVE.</p> <p>Preservar la salud integral de pacientes aplicando los conocimientos básicos odontológicos.</p> <p>Abordar las necesidades de salud bucal en los usuarios de la IPS a través de programas preventivos.</p> <p>Elaborar adecuadamente las historias clínicas.</p> <p>Educar a cada paciente, aportar al usuario información sobre el plan de tratamiento y discutir alternativas terapéuticas preventivas y curativas</p> <p>Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y encerres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos.</p> <p>Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato</p> <p>Participar en los comités de la entidad.</p> <p>Aplicar el consentimiento informado según sea el diagnóstico.</p>
--

Fuente: Pasante del proyecto

Cuadro 29. Auxiliar de odontología.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Denominación del Empleo:	AUXILIAR DE ODONTOLOGIA
Área:	ODONTOLOGIA
Cargo del Jefe Inmediato:	ODONTOLOGO

Cuadro 29. (Continuación)

Número de cargos:	Uno (1)
OBJETIVO GENERAL DE CARGO:	
Atender a los usuarios en el área de odontología.	
Requisitos generales	Ser puntual, ordenado y respetuoso de las normas que rigen a la institución. Identificarse con los problemas de salud bucal de su entorno y proceder con vocación de servicio.
Nivel	Título profesional de Higienista oral
Experiencia	Experiencia mínima un año
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES	
Atención al usuario (Política de humanización) Descripción del día a día Responsabilidad al comité Seguridad del paciente Reporte de eventos.	
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	
<p>Atender a los usuarios, ya sea de manera personal o telefónicamente. Brindándoles información veraz y oportuna, tratando en lo posible de dar respuesta a sus preguntas de forma cordial y tolerante.</p> <p>Dar, cancelar, cambiar y confirmar las citas odontológicas, de acuerdo a la disponibilidad horaria de los odontólogos y las necesidades del usuario.</p> <p>Responder al teléfono y la puerta controlando el ingreso de los usuarios, solicitando apoyo de alguien</p> <p>Permanecer en el consultorio cuando el odontólogo este atendiendo el usuario.</p> <p>Instrumentar y racionalmente los materiales odontológicos, velando por su adecuada manipulación, dosificación y conservación.</p> <p>Responder por el cumplimiento de las normas de esterilización rigurosamente empleando los medios químicos y físicos según los protocolos, controlando el proceso de esterilización, funcionamiento de autoclave, sustancias químicas.</p> <p>Manipular el instrumental, agujas, hojas de bisturí, utilizando todas las medidas de seguridad requeridas.</p> <p>Proteger el material esterilizado</p> <p>Realizar desinfección terminal luego de procesos infectados</p> <p>Limpiar muebles y soportes para instrumental y determinar el tipo de antiséptico adecuado</p> <p>Proteger gavetas para evitar contaminación y deterioro del instrumental y equipos</p> <p>Desarmar la pieza de mano de baja velocidad para limpiarla</p> <p>Revisar la escupidera después de cada usuario, haciendo la limpieza de rigor</p> <p>Utilizar todos los elementos de dotación que proporciona la IPS como medidas de</p>	

Cuadro 29. (Continuación)

<p>bioseguridad. Mantener todo lo necesario en el gavetero, haciendo revisiones periódicas de los materiales, el instrumental y los equipos Verificar la existencia de guantes, mascarillas Tener lista la historia de cada usuario al momento de la atención. Diligenciar el registro diario de la consulta externa, tratamientos odontológicos de acuerdo a las normas establecidas y a las actividades realizadas por el profesional Anotar en la historia clínica los datos suministrados por el odontólogo, durante la elaboración de la historia clínica o en el momento que se requiera consignar un dato y al odontólogo no le quede difícil por estar realizando el procedimiento Registrar el control de la temperatura diariamente Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y enceres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos. Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato Participar en los comités de la entidad.</p>
--

Fuente: Pasante del proyecto

Cuadro 30. Nutricionista.

		MANUAL DE FUNCIONES DE SANAMEDIC
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Denominación del Empleo:	NUTRICIONISTA	
Área:	NUTRICION	
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE	
Número de cargos:	Uno(1)	
OBJETIVO GENERAL DE CARGO:		
Hacer la respectiva toma de muestras en rigiéndose a través del manual de transporte y revisión de muestra.		
Requisitos generales	Excelente calidad humana en la atención al usuario. Ética y profesionalismo. Manejo de equipo de oficina Elaboración y seguimiento a planes de acción Planeación estratégica Procesos de certificación y acreditación	
Nivel educativo	Título profesional en Nutrición y dietética	
Experiencia	Mínima un año en cargo similar	

Cuadro 29. (Continuación)

DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES
<p>Atención al usuario (Política de humanización) Descripción del día a día Responsabilidad al comité Seguridad del paciente Reporte de eventos.</p>
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS
<p>Participar en el diseño, formulación, organización, ejecución y control de planes y programas del área interna de su competencia. Identificar los pacientes que requieran atención nutricional con base en la interconsulta médica y participar en la ronda médica en el manejo de las dietas de los pacientes Planear y desarrollar la terapia nutricional a pacientes, de acuerdo al estado fisiológico y las necesidades nutricionales, dentro del programa integral del manejo del mismo, elaborando la historia nutricional mediante la evaluación de su estado nutricional. Evaluar la terapia nutricional implementada por los pacientes, con el personal del equipo de salud y realizar acciones de monitoreo del soporte nutricional Elaborar los diferentes registros, según las normas establecidas y las demás que se implanten por el Ministerio de Salud. Controlar el archivo de historias clínicas nutricionales Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y enceres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos. Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato Participar en los comités de la entidad. Aplicar el consentimiento informado pacientes de primera vez</p>

Fuente: Pasante del proyecto

Cuadro 31. Especialidades.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
	<p>MANUAL DE FUNCIONES DE SANAMEDIC</p>
<p>Denominación del Empleo:</p>	<p>Psiquiatría Puericultura y pediatría Dermatología Ginecología Ortopedia Medicina interna</p>

Cuadro 31. (Continuación)

Área:	MEDICINA EXTERNA
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE
Número de cargos:	Ocho (8)
OBJETIVO GENERAL DE CARGO:	
Hacer la respectiva toma de muestras en rigiéndose a través del manual de transporte y revisión de muestra.	
Requisitos generales	Excelente calidad humana en la atención al usuario. Ética y profesionalismo. Manejo de equipo de oficina Elaboración y seguimiento a planes de acción Planeación estratégica Procesos de certificación y acreditación
Nivel educativo	Título profesional
Experiencia	Mínima tres años.
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES	
Atención al usuario (Política de humanización) Descripción del día a día Responsabilidad al comité Seguridad del paciente Reporte de eventos.	
DESCRIPCION DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	
Participar en la formulación, diseño, organización ejecución y control de planes y programas del área interna de su competencia Proponer e implementar los procedimientos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación de los servicios a su cargo Proyectar, desarrollar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos y las metas propuestas Atender las consultas de pacientes y elaborar las historias clínicas, las órdenes de ayudas diagnósticas y complementación terapéutica, medicamentos e insumos que se requieran según las asignaciones en los diferentes servicios. Mantener contacto permanente con los pacientes asignados y proporcionar información al paciente y su familia de manera permanente sobre el curso de la enfermedad y tratamientos que se realicen Dar cumplimiento a la normatividad con respecto a la historia clínica y demás registros que se deben utilizar en los procesos de atención y demás políticas que la IPS determine.	

Cuadro 31. (Continuación)

<p>Acoger las normas que se implanten en el sistema de atención y que se lleven a cabo según las necesidades.</p> <p>Expedir exámenes de laboratorio, consulta de especialistas.</p> <p>Controlar que el archivo de historias clínicas, exámenes de laboratorio y demás documentos de interés en lo servicios, se lleven correctamente y a la orden del día.</p> <p>Intervenir en la sección de los adultos y niños que deban recibir asistencia médica y suplementos alimenticios</p> <p>Elaborar los registros de atención diaria y rendir los informes y estadísticas a la persona interesada.</p> <p>Participar en la formulación, ejecución y desarrollo de las actividades del área o servicio que se le asigne</p> <p>Participar en la evaluación de las actividades e impacto de la prestación de los servicios de salud y en las actividades de mejoramiento.</p> <p>Asegurar que la atención a los usuarios que consultan el servicio sea oportuna, eficaz y humana</p> <p>Diligenciar de manera completa y clara la referencia (segundo nivel o servicio de urgencia) del usuario.</p> <p>Emitir las incapacidades de formatos de manera completa.</p> <p>Diligenciar el formulario de justificación de medicamentos no POS</p> <p>Referencias sub- especialidades</p> <p>Diligenciar el formato de ficha epidemiológica</p> <p>Diligenciar el formato de contra- referencia</p> <p>Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y encerres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos.</p> <p>Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato</p> <p>Participar en los comités de la entidad.</p>

Fuente: Pasante del proyecto.

Cuadro 32. Auxiliar de toma de muestras.

		MANUAL DE FUNCIONES DE SANAMEDIC
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Denominación del Empleo:	AUXILIAR DE TOMA DE MUESTRAS	
Área:	TOMA DE MUESTRAS	
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE	
Número de cargos:	UNO(1)	
OBJETIVO GENERAL DE CARGO:		
Hacer la respectiva toma de muestras en rigiéndose a través del manual de transporte y revisión de muestra.		

Cuadro 32. (Continuación)

Requisitos generales	Ser puntual, ordenado y respetuoso de las normas que rigen a la institución. Excelente calidad humana en la atención al usuario. Ética y profesionalismo.
Nivel educativo	Título profesional en muestras de laboratorio
Experiencia	Mínima un año en cargo similar
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES	
Atención al usuario (Política de humanización) Descripción del día a día Responsabilidad al comité Seguridad del paciente Reporte de eventos.	
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	
Recepción del paciente Verificar orden médica, autorización del servicio, paciente correcto Indagar sobre la preparación del paciente Tener en cuenta las normas de precaución universal y elementos de seguridad laboral Toma de muestras Seguir los pasos del manual de toma de transporte y revisión de muestras Realizar registro diario de pacientes solicitados, temperatura de refrigeración (si aplica), registro de entrega de laboratorio clínico Notificación y área de evento adverso Proveer información al COVE institucional. Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y encerres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos. Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato Participar en los comités de la entidad.	

Fuente: Pasante del proyecto.

Cuadro 33. Fisioterapeuta.

		MANUAL DE FUNCIONES DE SANAMEDIC
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Denominación del Empleo:	del	FISIOTERAPEUTA
Área:		FISIOTERAPIA
Cargo del Jefe Inmediato:		Gerente
Número de cargos:		Seis (6)

Cuadro 33. (Continuación)

OBJETIVO GENERAL DE CARGO	
Brindar asistencia fisioterapeuta a nuestros usuarios aplicando tratamientos, a fin de mejorar sus condiciones y lograr la rehabilitación de sus lesiones.	
Requisitos	Excelente calidad humana en la atención al usuario. Ética y profesionalismo. Identificarse con los problemas de salud y de su entorno y proceder con vocación de servicio.
Nivel educativo	Fisioterapia profesional (con Título).
Experiencia laboral	Profesional Fisioterapeuta con experiencia mínima de 1 año
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES	
Atención al usuario (Política de humanización) Descripción del día a día Respuestas al comité Seguridad del paciente Reporte de eventos.	
DESCRIPCION DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	
<p>Medir los signos vitales generales, antes y después del tratamiento, y anotar los resultados.</p> <p>Aplicar métodos de evaluación inicial y final, diagnóstico fisioterapéutico, como la entrevista, la utilización de escalas de valoración funcional y test de balance articular, muscular, sensitivo, circulatorio, así como la evaluación del dolor.</p> <p>Aplicar el tratamiento (técnicas y procedimientos fisioterapéuticos) indicado por el Fisiatra en el policlínico o domicilio.</p> <p>Velar por el cuidado de los equipos que están bajo su custodia según la rotación donde se encuentra, al igual que la limpieza del equipo al finalizar su jornada laboral.</p> <p>Orientar sobre medidas de adaptación de la persona con discapacidad al medio y las modificaciones de este último, incluyendo adaptaciones al hogar.</p> <p>Aplicar técnicas de mecanoterapia, y de maso terapia. Esta última incluye los diferentes tipos de masajes clásicos y especiales.</p> <p>Aplicar las diferentes modalidades de agentes físicos terapéuticos. (Electroterapia, láser, magneto, ultrasonido, hidroterapia, termoterapia, etc.)</p> <p>Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y enceres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos.</p> <p>Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato</p> <p>Participar en los comités de la entidad</p> <p>Aplicar el consentimiento informado pacientes de primera vez</p>	

Fuente: Pasante del proyecto.

REHABILITACION.

Cuadro 34. Fonoaudiología.

		MANUAL DE FUNCIONES DE SANAMEDIC
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Denominación del Empleo:	FONOAUDIOLOGÍA	
Área:	REHABILITACIÓN	
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE	
Número de cargos:	UNO (1)	
OBJETIVO GENERAL DE CARGO		
Aplicar métodos de rehabilitación para devolver al paciente su capacidad comunicativa		
Requisitos	Disponibilidad para trabajar Excelente calidad humana en la atención al usuario	
Nivel educativo	Profesional en fonoaudiología (con Título)	
Experiencia laboral	Experiencia mínima un año	
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES		
<p>Atención al usuario (Política de humanización) Descripción del día a día Responsabilidad al comité Seguridad del paciente Reporte de eventos.</p>		
DESCRIPCION DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		
<p>Cumplir con las normas dispuestas, ejercer con profesionalidad su trabajo e incrementar constantemente su superación científica y profesional. Es responsable de la custodia de los recursos asignados. Verificar la actualización de la documentación técnica, y analizar la información estadística que se recoge, procesa y emite a los diferentes niveles, así como las acciones realizadas en su área de trabajo. Brinda información al paciente y familiares de los elementos relacionados con el tratamiento, y promueve la participación activa de estos durante el mismo. Velar por el cuidado de los equipos que están bajo su custodia según la rotación donde se encuentra, al igual que la limpieza del equipo al finalizar su jornada laboral. Evaluar, diagnosticar y rehabilitar los trastornos de la voz, audición lenguaje y aprendizaje de los pacientes referidos. Aplicar las técnicas terapéuticas correspondientes a fin de lograr los esenciales mínimos para lograr la incorporación del individuo a la sociedad de manera activa.</p>		

Cuadro 34. (Continuación)

<p>Orientar junto al resto del equipo a los padres o tutores sobre la afección y manejo del niño en el hogar.</p> <p>Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y enceres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos.</p> <p>Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato</p> <p>Participar en los comités de la entidad.</p> <p>Aplicar el consentimiento informado pacientes de primera vez</p>
--

Fuente: Pasante del proyecto.

Cuadro 35. Terapia ocupacional.

		MANUAL DE FUNCIONES DE SANAMEDIC
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Denominación del Empleo:	TERAPEUTA OCUPACIONAL	
Área:	REHABILITACIÓN	
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE	
Número de cargos:	UNO (1)	
OBJETIVO GENERAL DE CARGO		
Llevar a cabo el procedimiento rehabilitador que bajo prescripción médica, utiliza actividades manuales, creativas, recreativas y sociales, educativas y pre-vocacionales, para lograr que el paciente de la respuesta deseada sea físico, mental o ambas.		
Requisitos	Disponibilidad para trabajar Excelente calidad humana en la atención al usuario Ética y profesionalismo. Identificarse con los problemas de salud y de su entorno y proceder	
Nivel	Profesional, Terapeuta Ocupacional (con Título).	
Experiencia laboral	Profesional en Terapia Ocupacional con experiencia mínima de 1 año	
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES		
Atención al usuario (Política de humanización) Descripción del día a día Responsabilidad al comité Seguridad del paciente Reporte de eventos.		
DESCRIPCION DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		

Cuadro 35. (Continuación)

<p>Aplicar métodos de evaluación inicial y final, la utilización de escalas de valoración funcional y test de balance articular, muscular, sensitivo, circulatorio, así como la evaluación del dolor.</p> <p>Ayudar a mantener los arcos articulares, la fuerza muscular, resistencia, coordinación y destreza de los miembros superiores</p> <p>Evaluar y entrenar al paciente a compensar las deficiencias sensoriales, preceptuales y cognitivas.</p> <p>Promueve aprendizaje de habilidades y capacidades físicas pérdidas o no desarrolladas previamente por el paciente.</p> <p>Supervisión y adaptación del proceso protésico en el paciente</p> <p>Entrenamiento en el empleo de órtesis para el miembro superior. Órtesis de descanso y protección, correctoras, pasivas, elásticas, activo-pasivas. Órtesis funcionales estáticas, dinámicas, medios de inmovilización, vendajes, férulas, muletas y bastones.</p> <p>Promover el aprendizaje de nuevas habilidades y capacidades físicas pérdidas o no desarrolladas previamente por el paciente.</p> <p>Considerar las necesidades, motivaciones, intereses, potenciales y recursos individuales.</p> <p>Lograr que el paciente participe y colabore activamente con la rehabilitación.</p> <p>Educa a la familia en lograr la independencia del paciente y reducir la sobreprotección.</p> <p>Estimular el adiestramiento y la ejecución de actividades de ocupación, en enfermos mentales y en general en personas de la tercera edad.</p> <p>Evaluar y tratar la disfagia en colaboración con logofoniatra y enfermería</p> <p>Evaluar y entrenar en actividades del auto cuidado como vestirse, comer, higiene personal y en otras actividades de la vida diaria para lograr la mayor independencia posible</p> <p>Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y enceres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos.</p> <p>Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato</p> <p>Participar en los comités de la entidad.</p> <p>Aplicar el consentimiento informado pacientes de primera vez</p>
--

Fuente: Pasante del proyecto.

Cuadro 36. Psicóloga.

	<p>MANUAL DE FUNCIONES DE SANAMEDIC</p>
<p>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</p>	
<p>Denominación del Empleo:</p>	<p>PSICÓLOGA</p>
<p>Área:</p>	<p>REHABILITACIÓN</p>

Cuadro 36. (Continuación)

Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE
Número de cargos:	UNO (1)
OBJETIVO GENERAL DE CARGO	
Asistir directamente al paciente que se encuentra en dificultades relacionadas a su comportamiento y canalizarlos para que comprendan cuales son los problema que padecen y cómo solucionarlos con las herramientas de las que disponen	
Requisitos	Disponibilidad para trabajar Excelente calidad humana en la atención al usuario Ética y profesionalismo. Identificarse con los problemas de salud y de su entorno y proceder
Nivel educativo	Psicólogo (a) profesional (con Título).
Experiencia laboral	Profesional en Psicología con experiencia mínima de 1 año.
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES	
Atención al usuario (Política de humanización) Descripción del día a día Responsabilidad al comité Seguridad del paciente Reporte de eventos.	
DESCRIPCION DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS	
Realiza una consulta semanal para evaluar los pacientes que hayan ingresado en el Servicio y requieran de esta terapia Realizar actividades de promoción de salud y prevención de discapacidades Identificar riesgos psicosociales de discapacidad en el entorno. Participar en la evaluación de los niños nacidos en riesgo ,los egresado de las terapias intensivas o procedentes de otras vías para elaborar el plan de estimulación temprana Realizar el estudio o evaluación psicológica de las personas con discapacidad. Brindar apoyo al paciente y a la familia en la “crisis” después de la aparición de las discapacidades. Generar nuevos estados de autovaloración y ayuda en el proceso de cambio de imagen Adecuar las motivaciones del paciente según el pronóstico rehabilitador. Preparar al paciente para que tomen un rol activo en su rehabilitación. Explicar expectativas de su rehabilitación y la importancia de su colaboración. Estimular al paciente para que mantenga los logros alcanzados con la rehabilitación. Explicar técnicas de relajación Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y encerres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos. Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato Participar en los comités de la entidad. Aplicar el consentimiento informado pacientes de primera vez	

Fuente: Pasante del proyecto.

Cuadro 37. Sistemas.

		MANUAL DE FUNCIONES DE SANAMEDIC
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Denominación del Empleo:	INGENIERO DE SISTEMAS	
Área:	ADMINISTRATIVA	
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE	
Número de cargos:	Uno (1)	
OBJETIVO GENERAL DE CARGO		
<p>Atender todos los asuntos relacionados con la planeación, organización, coordinación, ejecución y control de sistemas informáticos, así, como el manejo de programas, renovaciones tecnológicas, comunicaciones y capacitaciones a los empleados del uso de los programas.</p>		
Requisitos	Disponibilidad para trabajar y dominio en programas informáticos	
Nivel	Título profesional en Ingeniería de sistemas	
Experiencia	Experiencia mínima de un año	
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES		
<p>Atención al usuario (Política de humanización) Descripción del día a día Responsabilidad al comité Seguridad del paciente Reporte de eventos.</p>		
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		
<p>Administrar y actualizar el software de administración de citas medica Administrar y actualizar la página web y redes sociales de la organización Dar soporte técnico a los empleados Administrar la red de datos de la organización Facilitar los reportes de la base de datos de software de administración de citas medicas Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos no biomédicos de la organización Capacitar a los empleados de la organización en la utilización de nuevos programas implantados Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y enceres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos. Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato Participar en los comités de la entidad.</p>		

Fuente: Pasante del proyecto.

Cuadro 38. Recepcionista.

		MANUAL DE FUNCIONES DE SANAMEDIC
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:		
Denominación del Empleo:	del	RECEPCIONISTA
Área:		ASISTENCIAL
Cargo del Jefe Inmediato:		GERENTE
Número de cargos:		TRES (3)
OBJETIVO GENERAL DE CARGO		
Recibir y programar citas a los usuarios		
Requisitos	Conocimiento de uso de computadores y buen trato hacia los	
Nivel	Tener aprobada la educación básica (Bachiller)	
Experiencia	Tres meses- Experiencia con atención al usuario	
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES		
Atención al usuario (Política de humanización) Descripción del día a día Responsabilidad al comité Seguridad del paciente Reporte de eventos.		
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		
Atender a los usuarios Contestar y efectuar llamadas telefónicas Programación de citas terapias físicas, medicina general, fonoaudiólogas, ocupacional, psicológicas y domiciliarias Programación de pacientes de Coosalud. Organización en la parte asistencial (Consultorios médicos y fisioterapia) Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y enseres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos. Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato 8. Participar en los comités de la entidad.		

Fuente: Pasante del proyecto.

Cuadro 39. Archivo.

		MANUAL DE FUNCIONES DE SANAMEDIC
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Denominación del Empleo:	ARCHIVO	
Área:	ASISTENCIAL	
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE	
Número de cargos:	Uno(1)	
OBJETIVO GENERAL DE CARGO		
Bajo supervisión periódica, dirige, coordina, organiza y supervisa las actividades		
Requisitos generales	Conocimiento de manejo de archivo en IPS	
Nivel educativo	Ser bachiller v técnico en archivo	
Exneriencia laboral	Seis meses en labores similares	
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES		
Atención al usuario (Política de humanización) Descripción del día a día Responsabilidad al comité Seguridad del paciente Reporte de eventos.		
DESCRIPCION DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		
Recibir, organizar y registrar los documentos que ingresen al área de archivo, de acuerdo al sistema establecido. Velar por la adecuada clasificación, codificación, y organización de los documentos recibidos. Llevar control de entrada y salida del material archivado. Controlar la preparación y uso de cronológicos del material archivado. Ofrecer informaciones a personas interesadas, previa autorización. Realizar inventario de los documentos depositados en el archivo. . Presentar informe de las labores realizadas. Cumplir las metas individuales que les sean asignadas y los compromisos que ellas conlleve, conforme a la naturaleza del cargo. Realizar otras tarea o fines y complementarias, conforme a lo asignado por su superior inmediato. Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y encerres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos. Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato Participar en los comités de la entidad.		

Fuente: Pasante del proyecto.

Cuadro 40. Servicios generales.

		MANUAL DE FUNCIONES DE SANAMEDIC
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Denominación del Empleo:	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	
Área:	ASISTENCIAL	
Cargo del Jefe Inmediato:	GERENTE	
Número de cargos:	UNO (1)	
OBJETIVO GENERAL DE CARGO		
Realizar las labores de aseo, limpieza y cafetería, para brindar comodidad a los funcionarios en los sitios de trabajo del área a la cual está prestando los servicios, conforme a las normas y procedimientos vigentes.		
Nivel	Bachiller en cualquier modalidad	
Experiencia	Dos años de experiencia	
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES GENERALES		
Atención al usuario (Política de humanización) Descripción del día a día Responsabilidad al comité Seguridad del paciente Reporte de eventos.		
DESCRIPCION DE RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS		
Asear las oficinas y áreas asignadas, antes del ingreso de los funcionarios y vigilar que se mantengan aseadas. Mantener los baños y lavamanos en perfectas condiciones de aseo y limpieza y con la dotación necesaria. Clasificar la basura empacando desechos orgánicos, papeles y materiales sólidos en bolsas separadas. Responder por los elementos a su cargo e informar sobre cualquier anomalía o deterioro que ellos presenten y solicitar su reposición o reparación si es del caso. Mantener limpios los muebles, enseres, ventanas, cortinas y todo elemento accesorio de las áreas de las oficinas. Prestar el servicio de cafetería a los funcionarios en sus oficinas y atender las reuniones que se lleven a cabo en las oficinas de su área de trabajo. Responder por el buen cuidado y manipulación adecuada de los equipos, muebles y enseres entregados para actividades propias de su cargo y de acaso de presentar algún daño responsabilizarse por ellos. Ejecutar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato Participar en los comités de la entidad.		

Fuente: Pasante del proyecto.

3.3.2 Manuales de procedimientos de Sanamedic IPS. Sanamedic no contaba con un manual de procedimientos y por tal motivo fue necesario realizarlo, además éste manual contendrá información específica por cada proceso en la IPS en compañía de un flujograma.

Para la elaboración del manual de procedimientos de Sanamedic fue necesaria la ayuda de cada profesional de Sanamedic para brindar información de cada proceso.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SANAMEDIC

CONTENIDO

OBJETIVO GENERAL

Objetivo específico

Alcance

RESPONSABILIDADES

MATERIALES

NORMATIVIDAD

PROCEDIMIENTOS Y GENERALIDADES

FORMATOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Recepción

Descripción de actividades

Flujograma

Citas especialistas

Descripción de actividades

Flujograma

Medicina general

Descripción de actividades

Flujograma

Terapia física

Descripción de actividades

Flujograma

Terapia respiratoria

Descripción de actividades

Flujograma

Terapia ocupacional

Descripción de actividades

Flujograma

Fonoaudiología

Descripción de actividades

Flujograma

Odontología

Descripción de actividades

Flujograma

Nutrición

Descripción de actividades

Flujograma

Psicología

Descripción de actividades

Flujograma

Domiciliaria

Descripción de actividades

Flujograma

Toma de muestras

Descripción de actividades

Flujograma

Sistemas

Descripción de actividades

Flujograma

Facturación

Descripción de actividades

Flujograma

Talento humano

Descripción de actividades

Flujograma

SIAU

Descripción de actividades

Flujograma

Archivo

Descripción de actividades

Flujograma

Farmacia

Descripción de actividades

Flujograma

Servicios generales

Descripción de actividades

Flujograma

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SANAMEDIC.

OBJETIVO GENERAL.

Este manual de procedimientos tiene como objetivo principal el fortalecimiento la calidad del servicio de la IPS, brindándole a Sanamedic una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz, eficiente y efectivo de cada uno de los procedimientos.

OBJETIVO ESPECIFICO.

Identificar y establecer los procedimientos de Sanamedic.
Representar cada uno de los procedimientos mediante un flujograma

ALCANCE

Este manual va dirigido a todos los funcionarios de Sanamedic, con el fin de dotar a la IPS de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz, eficiente de los objetivos trazados, ayudando así mismo a un mejoramiento continuo de Sanamedic.

RESPONSABILIDADES

Funcionarios de Sanamedic: Cumplir con los procedimientos llevados a cabo en este manual

Gerente: crear el organigrama institucional y promover el cumplimiento del ciclo de atención definido.

Auditor de calidad: mantener actualizada el presente manual según los servicios ofertados, habilitados.

MATERIALES.

El recurso de material utilizado para este manual de procedimientos son:

Formatos de manuales de procedimientos

Flujogramas.

PROCEDIMIENTO Y GENERALIDADES.

NORMATIVIDAD.

Ley 100 de 1993. Sistema de seguridad social integral.

ARTICULO. 153, Numeral 9: Calidad. El sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional. De acuerdo con la reglamentación que expida el gobierno, las instituciones prestadoras deberán estar acreditadas ante las entidades de vigilancia.

Ley 87 de 1993. Sistema de control interno

Artículo 1º. Definición del control interno. Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

El ejercicio de control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando.

Parágrafo. El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.

Decreto 1599 del 2005. Modelo estándar para el control interno para el Estado Colombiana.

Artículo 1º. Adóptese el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, el cual determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades y agentes obligados conforme al artículo 5 de la Ley 87 de 1993.

El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005 es parte integrante del presente decreto.

Artículo 2º. El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas a que hace referencia el artículo 5 de la Ley 87 de 2005 (Sic), será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad.

PROCEDIMIENTO

A partir de la definición de los procesos, se deben identificar las actividades con las cuales se desarrollan, de manera que se puedan estructurar los respectivos procedimientos que permitan la estandarización de actuar de la entidad y con esta, promover la mejora continua. Se realizó la caracterización de cada uno de los procesos y la representación gráfica de los mismos, convirtiéndose en un instrumento para guiar su ejecución en forma ordenada y busca mostrar de manera dinámica y lógica la secuencia del trabajo, permitiendo conocer y comprender el proceso que se describe. A continuación se encontraran los procedimientos mediante los formatos.

FORMATOS DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

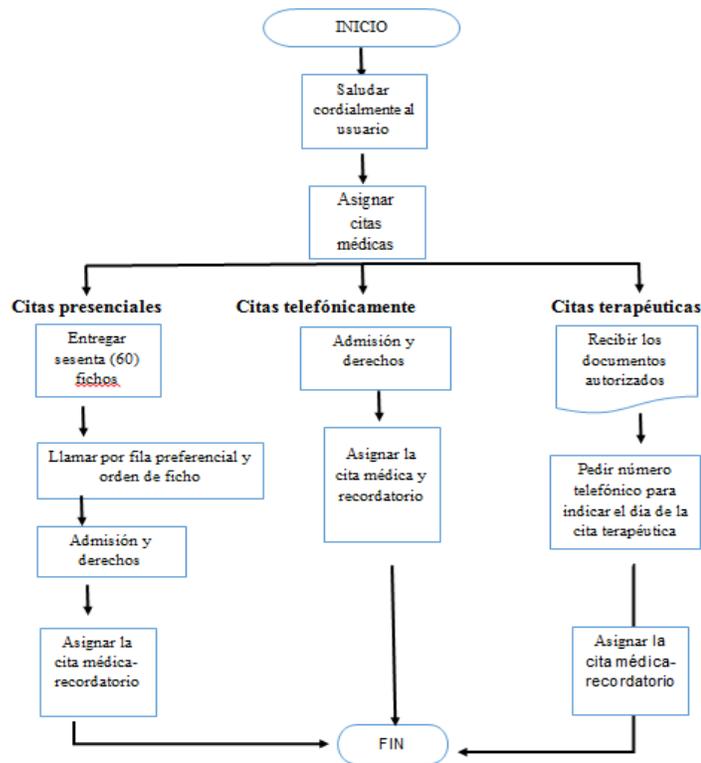
RECEPCIÓN

Cuadro 41. Descripción de actividades

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		RECEPCIÓN	Fecha: 10/11/2015 Versión: 01
Responsables: Sandra Milena Pérez Velásquez, Omaira Arévalo y María Marcela Franco Acosta			
Área: Asistencial			
PASO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	
INICIO			
1	Saludar cordialmente al usuario	Recepcionistas	
Asignación de citas presencial			
2	Entregar sesenta (60) fichos para asignar Medico general.	Recepcionistas	
3	Llamar por orden de ficho; compartiendo la fila preferencial, para agilizar su atención (gestantes, adulto mayor, discapacidad y madres con niños en brazos)	Recepcionistas	
4	Realizar la admisión de cada paciente al sistema, agregar la EPS y el número de documento de identidad (verificando derechos)	Recepcionistas	
5	Asignar cita con el médico y la hora que el paciente desee. (libre escogencia)	Recepcionistas	
Asignación de citas telefónicamente			
6	Realizar la admisión de cada paciente al sistema, agregar la EPS y el número de documento de identidad (verificando derechos)	Recepcionistas	
7	Asignar cita con el médico y la hora que el paciente desee. (libre escogencia)	Recepcionistas	
Asignación de citas terapéuticas presenciales			
8	Recibir los documentos autorizados por EPS	Recepcionistas	
9	Pedir número telefónico para indicar el día de la cita terapéutica	Recepcionistas	
10	Al asignar la cita se entrega un recordatorio escrito de la cita: día, hora, médico asignado	Recepcionistas	
FIN			

Fuente: Pasante del proyecto.

Figura 5. Flujograma de procedimientos de recepción.



Fuente: Pasante del proyecto.

CITAS ESPECIALISTAS.

Cuadro 42. Descripción de actividades.

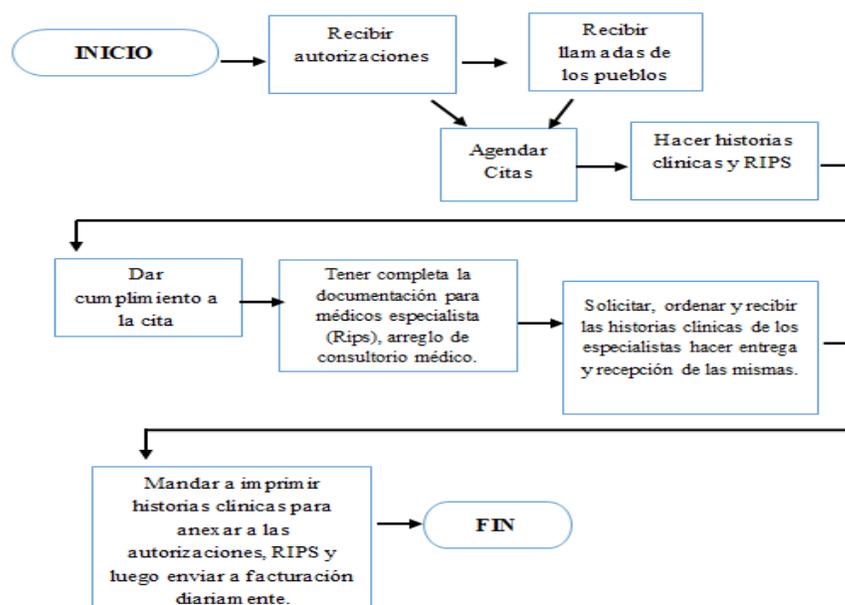
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CITAS DE ESPECIALISTAS	Fecha: 10/11/2015
		Versión: 01
Responsable: Eddy Johana Oviedo Ortiz		
Área: Enfermería		
PASO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
INICIO		
1.	Recepción del paciente, saludo cordial.	Auxiliar de citas especialistas
2.	Recibir autorizaciones de especialistas, referencia de: Ginecología, pediatría, ortopedia, nutrición, medicina interna, psiquiatría, dermatología.	Auxiliar de citas especialistas
3.	Agendar citas, registrar en formato Excel de seguimiento de oportunidad.	Auxiliar de citas especialistas

Cuadro 42. (Continuación)

4.	Recibir llamadas de los pueblos para agendar citas.	Auxiliar de citas especialistas
5.	Dar cumplimiento a las citas con los especialistas.	Auxiliar de citas especialistas
6.	Tener completa la documentación para médicos especialista (Rips), arreglo de consultorio médico.	Auxiliar de citas especialistas
7.	Solicitar, ordenar y recibir las historias clínicas de los especialistas hacer entrega y recepción de las mismas.	Auxiliar de citas especialistas
8.	Mandar a imprimir historias clínicas para anexar a las autorizaciones, RIPS y luego enviar a facturación diariamente.	Auxiliar de citas especialistas
FIN		

Fuente: Pasante del proyecto.

Figura 6. Flujograma de procedimientos de citas a especialistas.



Fuente: Pasante del proyecto.

MEDICINA GENERAL.

Cuadro 43. Descripción de actividades.

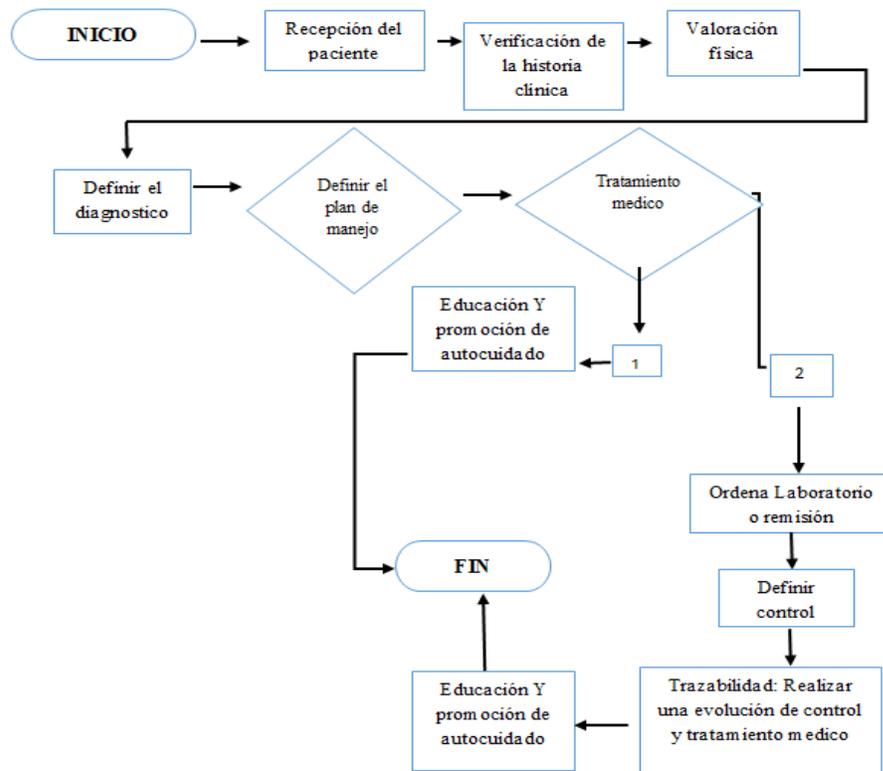
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	MEDICINA GENERAL	Fecha: 10/11/2015
		Versión: 01
Responsables: Álvaro Enrique Navarro Bonett, Dolbis Leiden Romero Ospino, Nasly Sepúlveda Contreras, Edgardo Enrique Paba González, Edgardo Del Carmen Hernández y Manuel Isaac Barrios Dueñas.		

Cuadro 43. (Continuación)

Área: Asistencial		
PASO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
INICIO		
1	Recepción del paciente, saludo cordial y llamado del paciente por su nombre.	Médico general
2	Verificación de la historia clínica	Médico general
3	Valoración física (Antecedentes, salud mental, valoración por sistemas)	Médico general
4	Definir el diagnóstico	Médico general
5	Definir plan de manejo (tratamiento médico, laboratorio o remisión médica)	Médico general
6	Definir control según laboratorio o remisión médica.	Médico general
7	Definir trazabilidad de los procesos según laboratorio y contra referencia	Médico general
8	Realizar una evolución de control	Médico general
9	Definir según el plan de manejo y tratamiento médico	Médico general
10	Educación y promoción de autocuidado	Médico general
FIN		

Fuente: Pasante del proyecto.

Figura 7. Flujograma de procedimientos de medicina general.



Fuente: Pasante del proyecto.

TERAPIA FISICA.

Cuadro 44. Descripción de actividades.

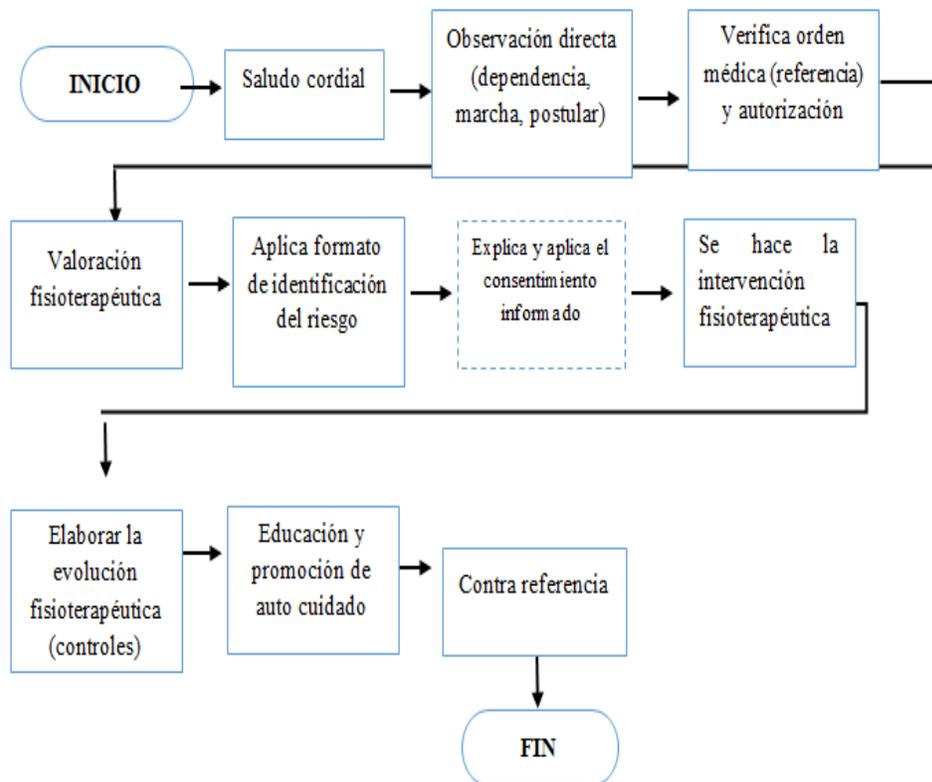
		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		TERAPIA FISICA	Fecha: 10/11/2015
			Versión: 01
Responsables: Carmen Alicia García Bautista, Manuel Alejandro Guerrero Daza, Yesika Nataly Díaz Guerrero, Liliana Marcela Guerrero Pérez, Surany Andrea Cely, Lina Esperanza Ropero Torrado			
Área: Fisioterapia			
PASO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	
INICIO			
1.	Recepción del paciente, saludo cordial.	Fisioterapeutas	
2.	Observación del paciente para determinar aspectos como: Interdependencia Marcha: Con apoyo, antológica, patrones alternador Actividad postular.	Fisioterapeutas	
3.	Verificar orden médica (referencia) y autorización de servicio. (número de sesiones)	Fisioterapeutas	
4.	Verifica historia clínica y se realiza Valoración fisioterapéutica, anamnesis: Inspección, signos vitales, sensibilidad, dolor, flexibilidad muscular, rangos de movilidad articular, fuerza muscular, reflejos, coordinación, estabilidad, equilibrio, marcha, pares craneales, reflejos patológicos, secuencia motora, tono muscular, deformidades, valoración muscular, funcionalidad, interdependencia.	Fisioterapeutas	
5.	Realizar el diagnostico fisioterapéutico	Fisioterapeutas	
6.	Establece un pronóstico fisioterapéutico	Fisioterapeutas	
7.	Plantear Objetivo del tratamiento	Fisioterapeutas	
8.	Aplicar formato de identificación de riesgo	Fisioterapeutas	
9.	Explicar y aplica el consentimiento informado según análisis realizado.	Fisioterapeutas	
10.	Hacer la intervención fisioterapéutica: Medio físico Masaje terapéutico Ejercicio terapéutico TFNP	Fisioterapeutas	

Cuadro 44. (Continuación)

	Vendaje neuromuscular Vendaje funcional Ferulaje Plan casero	
11.	Se establece evoluciones y se programa los controles o periodicidad.	Fisioterapeutas
12.	Educación y promoción de auto cuidado	Fisioterapeutas
13.	Al finalizar el tratamiento se realiza la Contra referencia al médico tratante.	Fisioterapeutas
FIN		

Fuente: Pasante del proyecto.

Figura 8. Flujograma de procedimientos de terapia física.



Fuente: Pasante del proyecto.

TERAPIA RESPIRATORIA.

Cuadro 45. Descripción de actividades.

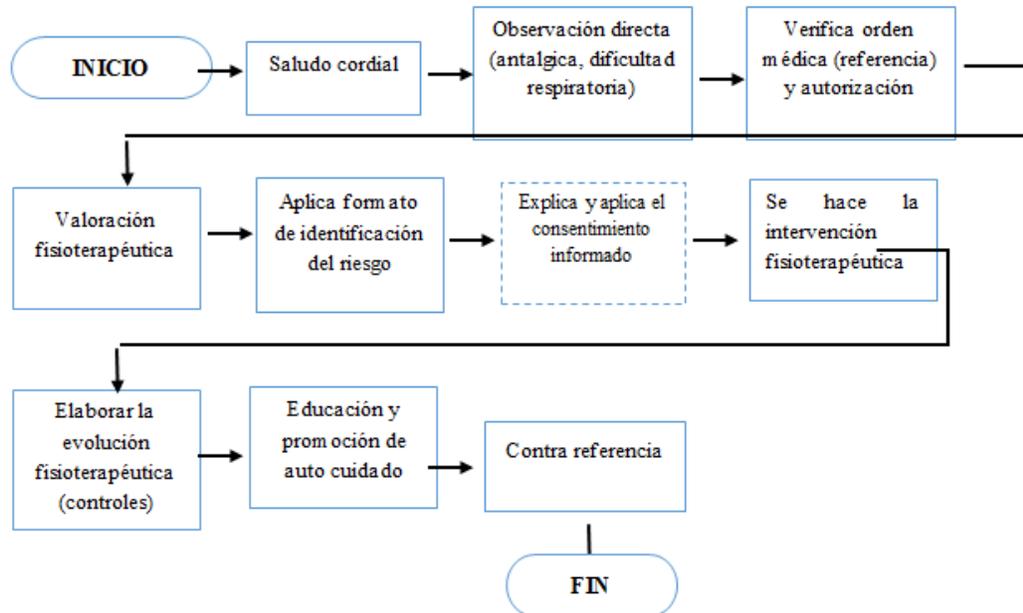
		<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	
		TERAPIA RESPIRATORIA	Fecha: 10/11/2015 Versión: 01
Responsables: Carmen Alicia García Bautista, Manuel Alejandro Guerrero Daza, Yesika Nataly Díaz Guerrero, Liliana Marcela Guerrero Pérez, Surany Andrea Cely, Lina Esperanza Ropero Torrado			
Área: Fisioterapia			
PASO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	
INICIO			
1.	Recepción del paciente, saludo cordial.	Fisioterapeutas	
2.	Observación directa, del paciente para determinar aspectos como ingresa el paciente al consultorio, actitud analgíca, dificultad respiratoria severa	Fisioterapeutas	
3.	Verificar orden médica (referencia) y autorización de servicio. (número de sesiones)	Fisioterapeutas	
4.	Valoración fisioterapéutica y anamnesis: Signos vitales Inspección Palpación Percusión Auscultación Tos Expectoración Signos de diferenciación respiratorio Funcionalidad	Fisioterapeutas	
5.	Realizar el diagnostico fisioterapéutico	Fisioterapeutas	
6.	Establecer el pronóstico fisioterapéutico	Fisioterapeutas	
7.	Plantear el objetivo del tratamiento	Fisioterapeutas	
8.	Aplicar formato de identificación de riesgo	Fisioterapeutas	
9.	Explicar y aplicar el consentimiento informado	Fisioterapeutas	
10.	Realizar la Intervención fisioterapéutica como: Micro nebulización Inhalo terapia Posicionamiento para drenaje (Drenaje postural) Maniobras de fisioterapias de tórax Ejercicio terapéutico para expansión torácica y fortalecimiento de musculatura respiratoria Respiración dirigida Técnica fisioterapéutica Plan casero	Fisioterapeutas	

Cuadro 45. (Continuación)

11.	Se establece evoluciones y se programa los controles o periodicidad.	Fisioterapeutas
12.	Educación y promoción de autocuidado	Fisioterapeutas
13.	Al finalizar el tratamiento se realiza la Contra referencia al médico tratante.	Fisioterapeutas
FIN		

Fuente: Pasante del proyecto.

Figura 9. Flujograma de procedimientos de terapia respiratoria.



Fuente: Pasante del proyecto.

ERAPIA OCUPACIONAL.

Cuadro 46. Descripción de actividades.

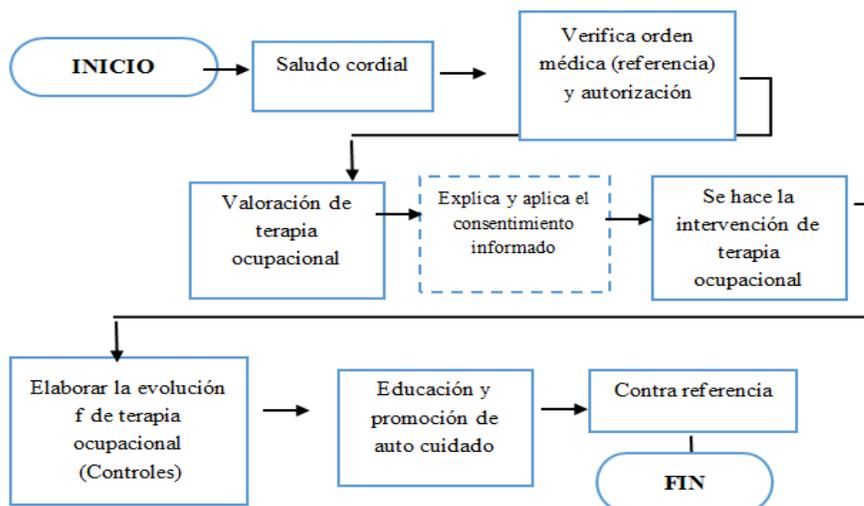
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	TERAPIA OCUPACIONAL	Fecha: 10/11/2015
		Versión: 01
Responsable: Martha Mildred Urrego Carrillo		
Área: Programa de rehabilitación		
PASO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
INICIO		
1.	Recepción del paciente, saludo cordial.	Terapista ocupacional
2.	Verificar orden médica (referencia) y autorización de servicio. (número de sesiones)	Terapista ocupacional
3.	Realizar una valoración inicial como:	Terapista ocupacional

Cuadro 46. (Continuación)

	Historia clínica Antecedentes Salud mental Problemas de aprendizaje Disfunción física	
4.	Realizar el diagnóstico de terapia ocupacional	Terapista ocupacional
5.	Establecer el pronóstico ocupacional	Terapista ocupacional
6.	Plantear el objetivo del tratamiento de terapia ocupacional	Terapista ocupacional
7.	Explicar y aplicar el consentimiento informado	Terapista ocupacional
8.	Realizar la Intervención de terapia ocupacional	Terapista ocupacional
9.	Se establece evoluciones y se programa los controles o periodicidad.	Terapista ocupacional
10.	Educación y promoción de autocuidado	Terapista ocupacional
11.	Al finalizar el tratamiento se realiza la Contra referencia al médico tratante.	Terapista ocupacional
FIN		

Fuente: Pasante del proyecto.

Figura 10. Flujograma de procedimientos de terapia ocupacional.



Fuente: Pasante del proyecto.

FONOAUDIOLOGIA.

Cuadro 47. Descripción de actividades.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	FONOAUDIOLOGÍA	Fecha: 10/11/2015 Versión: 01
Responsable: Yuny Daliana Sánchez Chacón		

Cuadro 47. (Continuación)

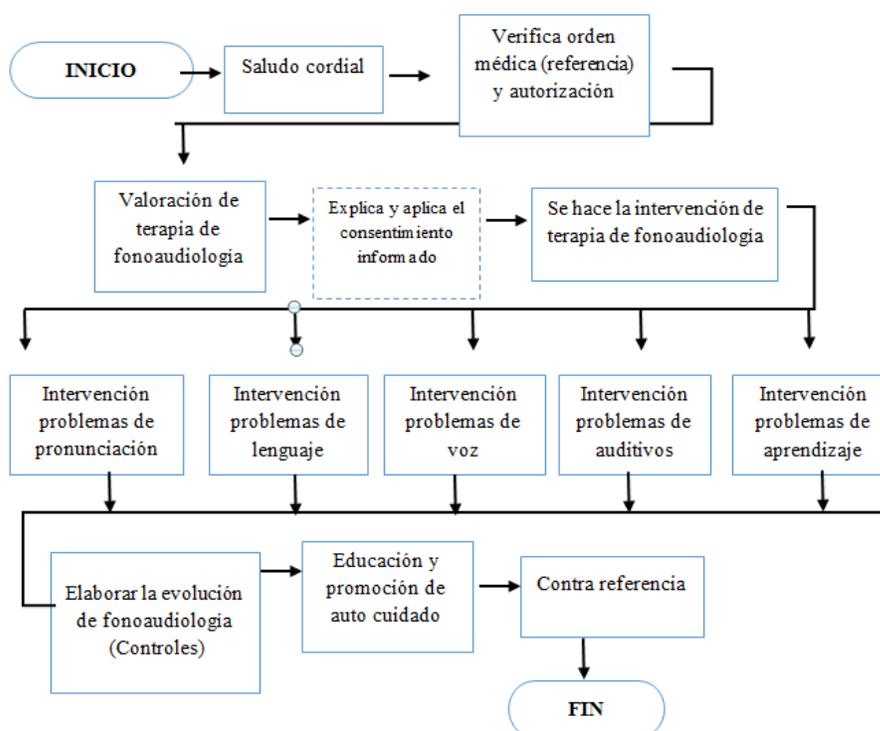
Área: Programa de rehabilitación		
PASO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
INICIO		
1.	Recepción del paciente, saludo cordial.	Terapista De Fonoaudiología
	Verificar orden médica (referencia) y autorización de servicio. (número de sesiones)	Terapista De Fonoaudiología
3.	Realizar una valoración inicial como: Antecedentes personales Embarazo de la mama	Terapista De Fonoaudiología
4.	Realizar el diagnóstico de terapia ocupacional	Terapista De Fonoaudiología
5.	Establecer el pronóstico ocupacional	Terapista De Fonoaudiología
6.	Plantear el objetivo del tratamiento de terapia ocupacional	Terapista De Fonoaudiología
7.	Explicar y aplicar el consentimiento informado	Terapista De Fonoaudiología
REALIZAR LA INTERVENCIÓN DE TERAPIA OCUPACIONAL		
INTERVENCIÓN PROBLEMAS DE PRONUNCIACION		
	Evaluar órganos articuladores del habla	Terapista De Fonoaudiología
	Evaluar por medio de un (Test articulador del habla)	Terapista De Fonoaudiología
INTERVENCIÓN PROBLEMAS DE LENGUAJE		
	Evaluar reflejos como: habilidades auditivas, visuales, del tacto.	Terapista De Fonoaudiología
	Evaluar el desarrollo del lenguaje y comprensión de lectura.	Terapista De Fonoaudiología
INTERVENCIÓN PROBLEMAS DE VOZ		
	Evaluar las cualidades de la voz	Terapista De Fonoaudiología
INTERVENCIÓN PROBLEMAS AUDITIVOS		
	Hacer otoscopia	Terapista De Fonoaudiología
	Realizar una reacción al sonido	Terapista De Fonoaudiología
	Realizar una discriminación auditiva	Terapista De Fonoaudiología
INTERVENCIÓN PROBLEMAS DE APRENDIZAJE		
	Evaluación de lenguaje electro escrito	Terapista De Fonoaudiología
	Evaluar escritura y comprensión de texto y lógicas	Terapista De

Cuadro 47. (Continuación)

	matemáticas	Fonoaudiología
	Se establece evoluciones y se programa los controles o periodicidad.	Terapista De Fonoaudiología
	Educación y promoción de autocuidado	Terapista De Fonoaudiología
	Al finalizar el tratamiento se realiza la Contra referencia al médico tratante.	Terapista De Fonoaudiología
FIN		

Fuente: Pasante del proyecto.

Figura 11. Flujograma de procedimientos de fonoaudiología.



Fuente: Pasante del proyecto.

ODONTOLOGIA.

Cuadro 48. Descripción de actividades.

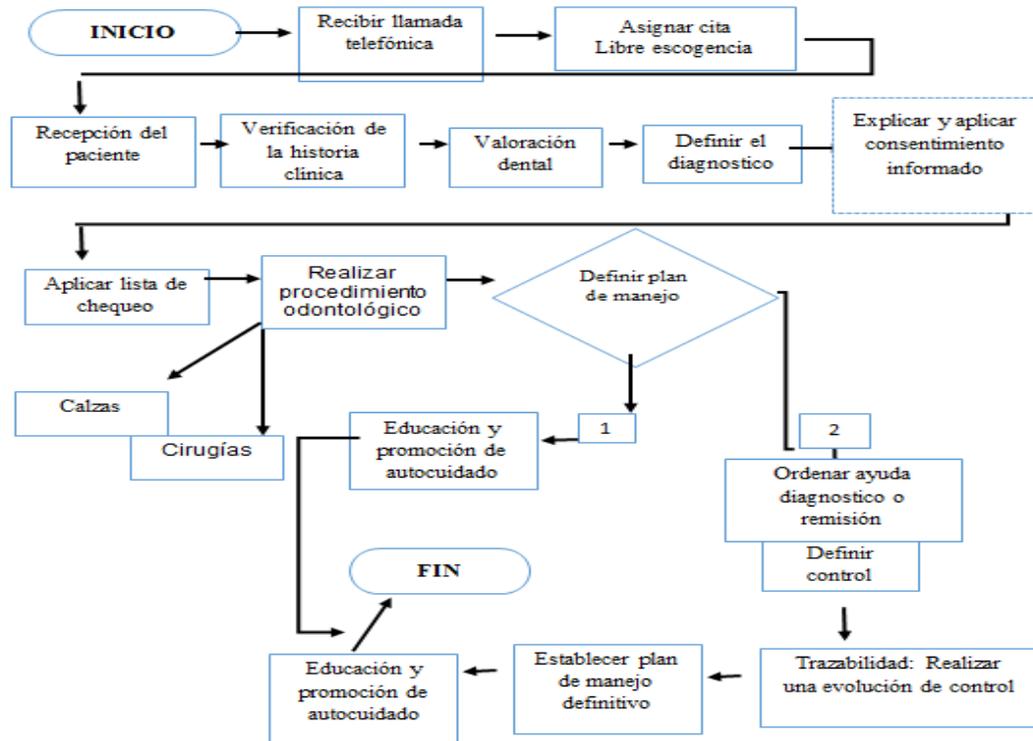
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ODONTOLOGIA	Fecha: 10/11/2015
		Versión: 01
Responsables: Judith Paulina Pérez Patiño, Fernando José Torres Funez y Ana Lucia Barbosa Peñaranda		

Cuadro 48. (Continuación)

Área: Odontología		
PASO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
INICIO		
ASIGNACIÓN DE CITAS TELEFÓNICAMENTE		
1.	Recibir llamada telefónica, (se verifica derechos)	Auxiliar de odontología
2.	Asignar cita con el odontólogo y la hora que el paciente desee. (libre escogencia)	Auxiliar de odontología
PROCEDIMIENTOS ODONTOLÓGICOS		
3.	Recepción del paciente, saludo cordial.	Auxiliar de odontología
4.	Verificar la historia clínica	Odontólogo
5.	Preparación del paciente, la unidad y valoración dental.	Auxiliar de odontología y Odontólogo
6.	Define el diagnóstico	Odontólogo
7.	Explicar y aplicar el consentimiento informado	Odontólogo
	Aplicar la lista de chequeo de preoperatoria	Odontólogo
8.	Realizar el procedimiento odontológico	Odontólogo
8.1. CALZAS		
	Abrir calidad con la empresa y limpiar la carie	Odontólogo
	Colocar ducal	Odontólogo
	Se desmineraliza	Odontólogo
	Lavar la muela	Odontólogo
	Secar la muela	Odontólogo
	Colocar bondi	Odontólogo
	Foto curar	Odontólogo
	Agregar resina	Odontólogo
	Foto curar	Odontólogo
	Cheque de odontología	Odontólogo
	Hacer pulido.	Odontólogo
8.2. CIRUGIA		
	Aplicar anestesia	Odontólogo
	Desplegar la muela de la encía (Elevador)	Odontólogo
	Extraer la muela	Odontólogo
	Presionar con algodones para detener hemorragias	Odontólogo
	Dar indicaciones al paciente	Odontólogo
9.	Definir plan de manejo (tratamiento médico o ayuda diagnóstico / remisión medica)	Odontólogo
	Definir control según resultado	Odontólogo
11.	Definir trazabilidad de los procesos según reporte de ayudas diagnóstica o contra referencia	Odontólogo
12.	Realizar una evolución de control	Odontólogo
13.	Establecer plan de manejo definitivo	Odontólogo
14.	Educación y promoción de autocuidado	Odontólogo
FIN		

Fuente: Pasante del proyecto.

Figura 12. Flujograma de procedimientos de odontología.



Fuente: Pasante del proyecto.

NUTRICION.

Cuadro 49. Descripción de actividades.

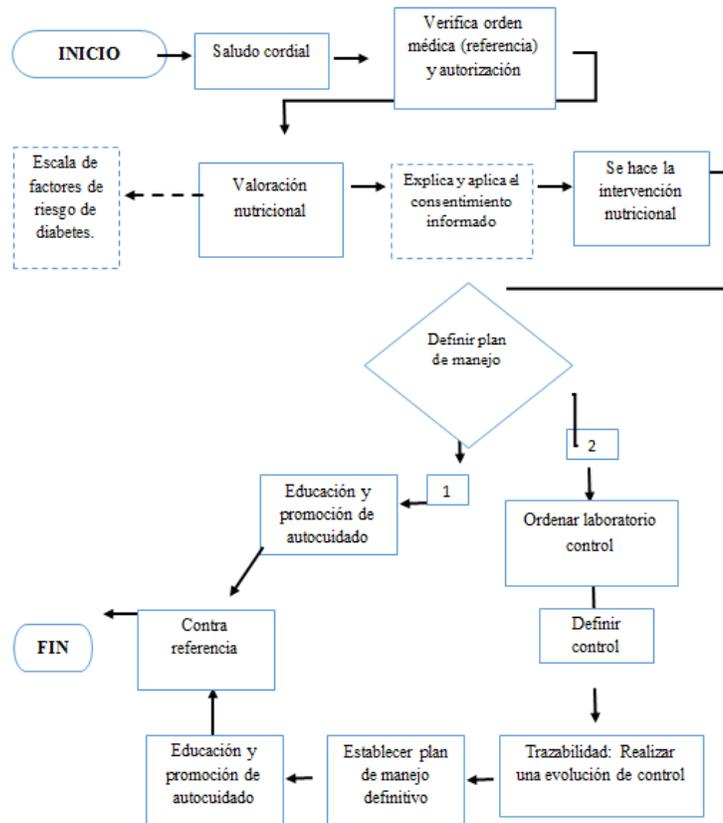
		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		NUTRICION	Fecha: 10/11/2015 Versión: 01
Responsable: Ana Edilia Jácome Gómez			
Área: Nutrición			
PASO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	
INICIO			
1	Recepción del paciente, saludo cordial.	Nutricionista	
2	Verificar orden médica (referencia) y autorización de servicio.	Nutricionista	
3	Realizar una valoración inicial como: Historia clínica relevante Antecedentes IMC Entre otros	Nutricionista	
4	Nota: a todo paciente valorado por obesidad o	Nutricionista	

Cuadro 49. (Continuación)

	sobrepeso se le debe realizar y aplicar la escala de factores de riesgo de diabetes.	
5	Realizar el diagnóstico de nutrición	Nutricionista
6	Plantear el objetivo del tratamiento de nutrición	Nutricionista
7	Explicar y aplicar el consentimiento informado	Nutricionista
8	Realizar la Intervención de nutrición. Guías de manejo y menú diario según el diagnóstico.	Nutricionista
9	Definir plan de manejo laboratorio control)	Nutricionista
10	Definir control según reporte laboratorio	Nutricionista
11	Definir trazabilidad de los procesos según laboratorio.	Nutricionista
12	Realizar una evolución de control y replantear el plan de manejo y menú nutricional.	Nutricionista
13	Educación y promoción de autocuidado	Nutricionista
14	Al finalizar el tratamiento se realiza la Contra referencia al médico tratante.	Nutricionista
FIN		

Fuente: Pasante del proyecto

Figura 13. Flujograma de procedimientos de nutrición.



Fuente: Pasante del proyecto.

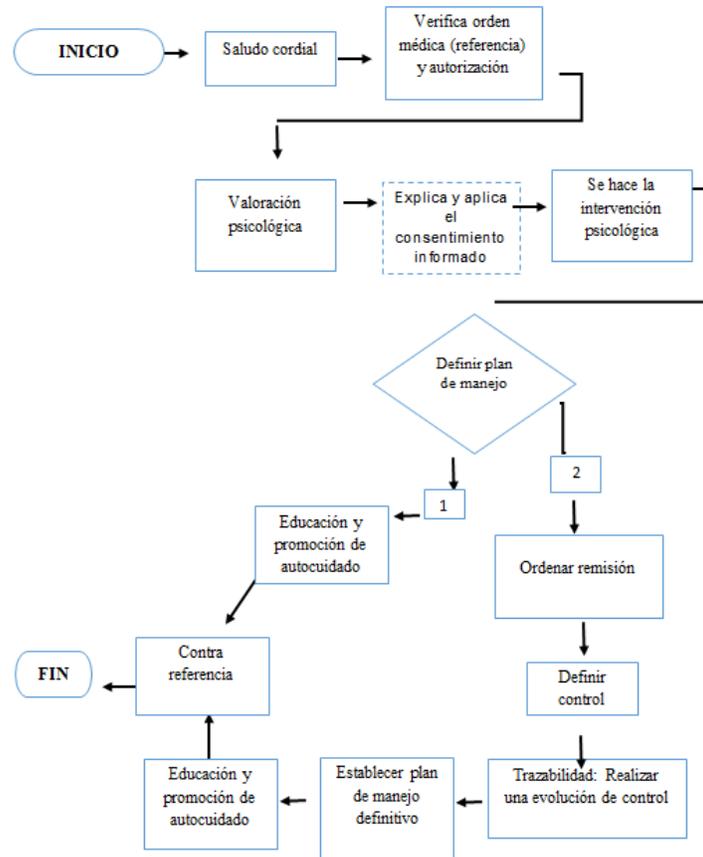
PSICOLOGÍA.

Cuadro 50. Descripción de actividades.

		<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	
		PSICOLOGIA	Fecha: 10/11/2015 Versión: 01
Responsable: Marcela Castillo Pacheco			
Área: Psicología			
PASO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	
INICIO			
1	Recepción del paciente, saludo cordial.	Psicóloga	
2	Verificar orden médica (referencia) y autorización de servicio.	Psicóloga	
3	Realizar una valoración inicial	Psicóloga	
5	Realizar el diagnóstico de psicología	Psicóloga	
6	Plantear el objetivo del tratamiento de psicología: Terapia psicológica Terapia familiar Terapia de pareja	Psicóloga	
7	Explicar y aplicar el consentimiento informado	Psicóloga	
8	Realizar el tratamiento	Psicóloga	
9	Definir plan de manejo (remisión)	Psicóloga	
10	Definir control según reporte	Psicóloga	
11	Definir trazabilidad de los procesos	Psicóloga	
12	Realizar una evolución de control y replantear el plan de manejo	Psicóloga	
13	Educación y promoción de autocuidado	Psicóloga	
14	Al finalizar el tratamiento se realiza la Contra referencia al médico tratante.	Psicóloga	
FIN			

Fuente: Pasante del proyecto.

Figura 14. Flujograma de procedimientos de psicología.



Fuente: Pasante del proyecto.

DOMICILIARIA.

Cuadro 51. Descripción de actividades.

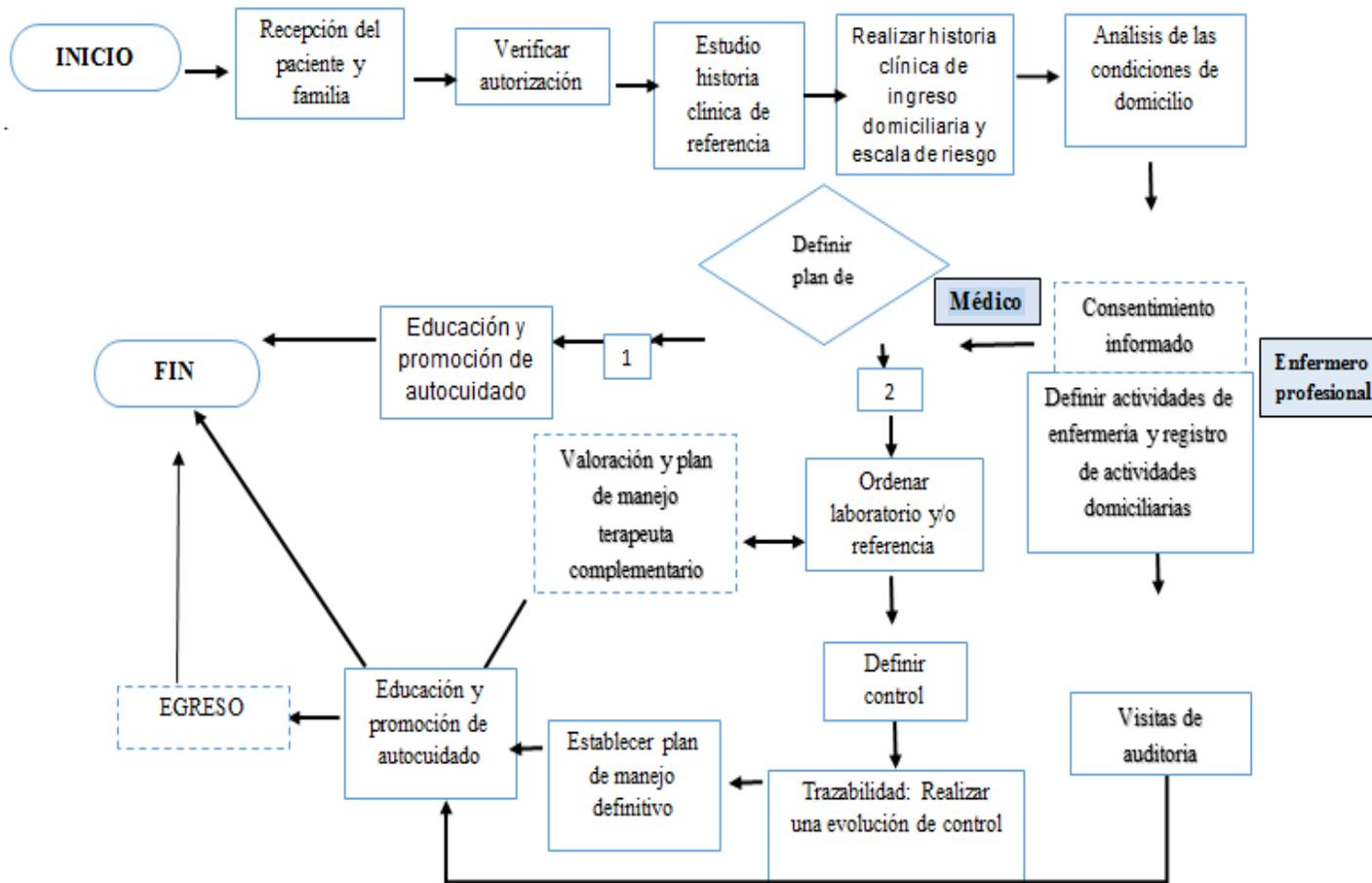
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	DOMICILIARIA	Fecha: 10/11/2015 Versión: 01
Responsables: Jefe de enfermero y auxiliares de enfermería		
Área: Domiciliaria		
PASO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
INICIO		
1.	Recepción del paciente y familia, saludo cordial.	enfermero profesional domiciliario
2.	Verificar la autorización del servicio domiciliario por la EPS	enfermero profesional domiciliario
3.	Estudiar historia clínica de referencia del	Medico domiciliario y

Cuadro 51. (Continuación)

	cuidado domiciliario por parte del especialista tratante o proceso tutelar.	enfermero profesional domiciliario
4.	Realizar una evaluación médica y hacer historia clínica de ingreso domiciliaria y escala de valoración del riesgo	Medico domiciliario y enfermero profesional domiciliario
5.	Realizar el diagnóstico médico	Medico domiciliario
6.	Realizar el análisis de condiciones del domicilio, generar recomendaciones.	enfermero profesional domiciliario
7.	Establecer las responsabilidades del cuidador primario, explicar y aplica el consentimiento informado	enfermero profesional domiciliario
8.	Definir plan de manejo (tratamiento médico domiciliario, cuidados de enfermería y/o Laboratorio, remisión)	Medico domiciliario
9.	Definir control según reporte laboratorio	Medico domiciliario
10.	Definir trazabilidad de los procesos según laboratorio.	Medico domiciliario
11.	Realizar una evolución de control y replantear el plan de manejo	Medico domiciliario
12.	Educación y promoción de autocuidado	Medico domiciliario
13.	Definir las actividades diarias de enfermería a desarrollar según la morbilidad del paciente y resultado de escala de riesgo.	enfermero profesional domiciliario
14.	Se realiza la presentación del personal de enfermería a cargo y se establece el horario de trabajo	enfermero profesional domiciliario
15.	Se realizan los registros diarios de enfermería acorde al estado y necesidades del paciente	Auxiliar de enfermería
16.	Se realiza seguimiento del grupo interdisciplinario según necesidad y orden médica (terapeutas de rehabilitación y complementaria)	enfermero profesional domiciliario- terapeutas de rehabilitación y complementaria
17.	Definir y realizar visitas médicas según criterio	Medico domiciliario
18.	Realizar visitas de auditoria de procesos asistenciales con el jefe de enfermería	terapeutas de rehabilitación y complementaria
19.	Educación y promoción de autocuidado	enfermero profesional
20.	Definir el egreso del paciente	Medico domiciliario
FIN		

Fuente: Pasante del proyecto.

Figura 15. Flujograma de procedimientos de domiciliaria



Fuente: Pasante del proyecto.

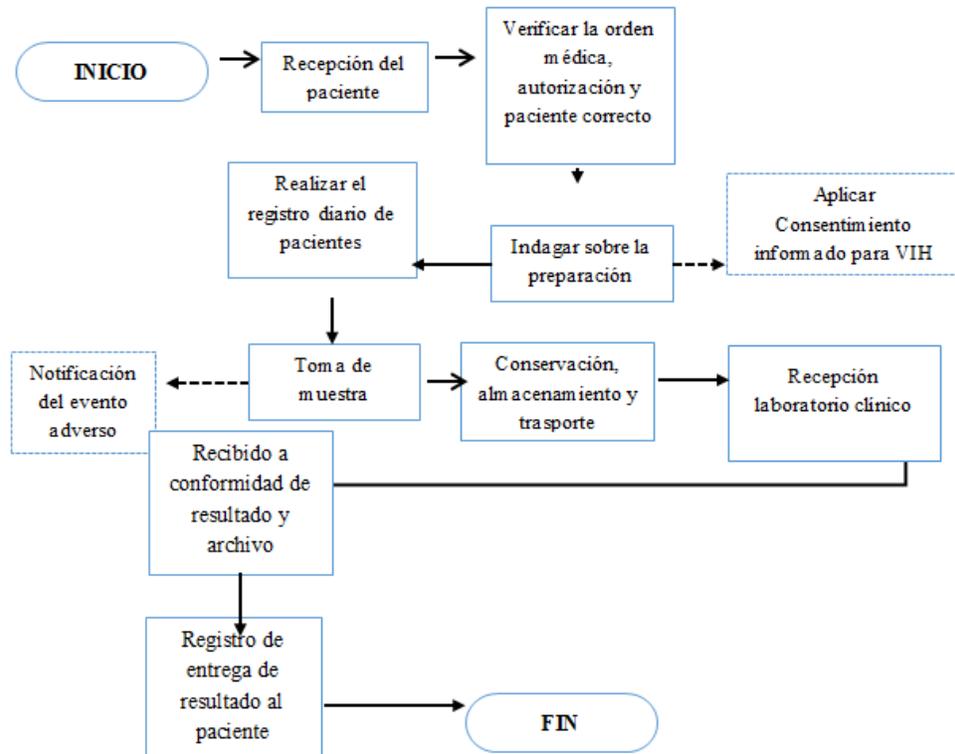
TOMA DE MUESTRAS.

Cuadro 52. Descripción de actividades.

		<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	
		TOMA DE MUESTRAS	Fecha: 06/10/2015
			Versión: 01
Responsable: CIADE			
Área: Toma de muestras			
PASO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	
INICIO			
1.	Recepción del paciente, saludo cordial.	Auxiliar de laboratorio	
2.	Verificar la orden médica, autorización y paciente correcto.	Auxiliar de laboratorio	
3.	Indagar sobre la preparación previa del paciente, según laboratorio a realizar.	Auxiliar de laboratorio	
4.	Explicar y aplicar al paciente el consentimiento informado (solo prueba VIH)	Auxiliar de laboratorio	
5.	Se realiza el registro diario de paciente de toma de muestra	Auxiliar de laboratorio	
6.	Se realiza la Tomar la muestra	Auxiliar de laboratorio	
7.	Ante un evento adverso de registra y notifica.	Auxiliar de laboratorio	
8.	Se garantiza transporte y conservación de muestras según protocolo.	Auxiliar de laboratorio	
9.	Realizar el registro diario de trasporte registro de entrega de laboratorio clínico.	Auxiliar de laboratorio	
10.	Se recepciona los resultados del laboratorio clínico para su posterior entrega el cual se archiva en orden alfabético.	Recepción	
11.	Se registra en el formato de entrega de resultado al paciente con firma de quien recibe a conformidad	Recepción	
FIN			

Fuente: Pasante del proyecto.

Figura 15. Flujograma de procedimientos de toma de muestras.



Fuente: Pasante del proyecto.

SISTEMAS.

Cuadro 53. Descripción de actividades.

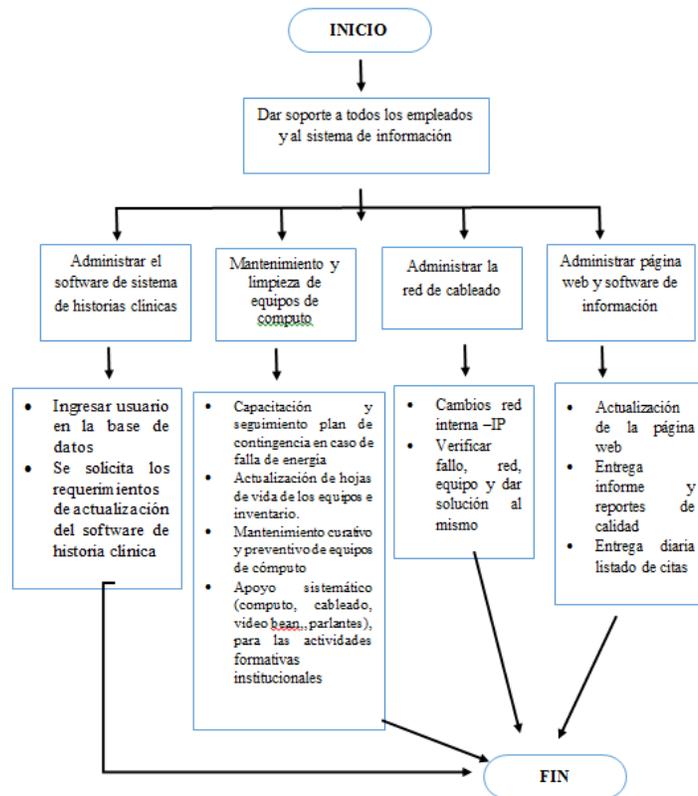
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	SISTEMAS	Fecha: 10/11/2015
		Versión: 01
Responsable: Gerardo Calderón Calderón		
Área: Administrativos.		
PASO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
INICIO		
1	Dar soporte técnico a todos los empleados de la IPS	Ingeniero de sistemas
2	Administrar el sistema de software historias clínicas Ingresar usuario en la base de datos Se solicita los requerimientos de actualización del software de historia clínica	Ingeniero de sistemas

Cuadro 53. (Continuación)

3	Mantenimiento y limpieza de equipos de computo Capacitación y seguimiento plan de contingencia en caso de falla de energía Actualización de hojas de vida de los equipos e inventario. Mantenimiento curativo y preventivo de equipos de cómputo Apoyo sistemático (computo, cableado, video bean,, parlantes), para las actividades formativas institucionales	Ingeniero de sistemas
4	Administrar la red de cableado estructural Cambios red interna –IP Verificar fallo, red, equipo y dar solución al mismo	Ingeniero de sistemas
5	Administrar página web y software de información Actualización de la página web Entrega informe y reportes de calidad Entrega diaria listado de citas	Ingeniero de sistemas
FIN		

Fuente: Pasante del proyecto.

Figura 16. Flujograma de procedimientos de sistemas.



Fuente: Pasante del proyecto.

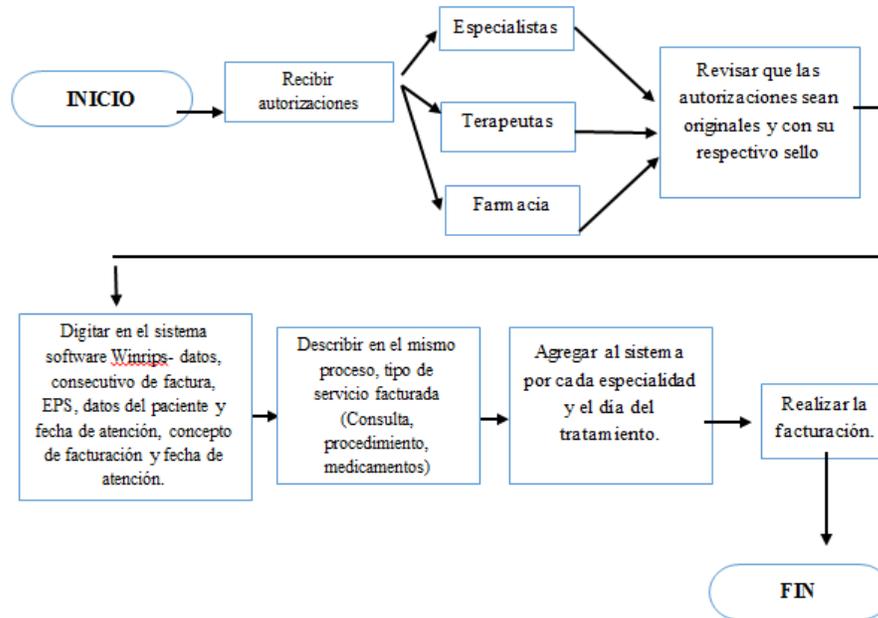
FACTURACION.

Cuadro 54. Descripción de actividades.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		FACTURACION	Fecha: 10/11/2015
			Versión: 01
Responsable: Katerin Contreras Peñaranda			
Área: Administrativos			
PASO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	
INICIO			
1.	<p>Recibir a la auxiliar de asignación de citas de especialistas: (Diario) Autorización Fotocopia de documento de identidad Orden de valoración (Referencia) Copia de historia clina (contra referencia)</p> <p>Recibir de terapeutas: (Mensual) Autorización Fotocopia de documento de identidad Orden de valoración (Referencia) Copia de historia clina (contra referencia)</p> <p>Recibir de farmacia Orden de medicamentos Sello de entrega Con firma del paciente.</p>	Asistente de facturación	
2.	Revisar que las autorizaciones sean originales y con su respectivo sello	Asistente de facturación	
3.	Digitar en el sistema software Winrips- datos, consecutivo de factura, EPS, datos del paciente y fecha de atención, concepto de facturación y fecha de atención.	Asistente de facturación	
4.	Describir en el mismo proceso, tipo de servicio facturada (Consulta, procedimiento, medicamentos)	Asistente de facturación	
5.	Agregar al sistema por cada especialidad y el día del tratamiento.	Asistente de facturación	
6.	Realizar la facturación.	Asistente de facturación	
FIN			

Fuente: Pasante del proyecto.

Figura 17. Flujograma de procedimientos de facturación.



Fuente: Pasante del proyecto.

TALENTO HUMANO.

Cuadro 55. Descripción de actividades.

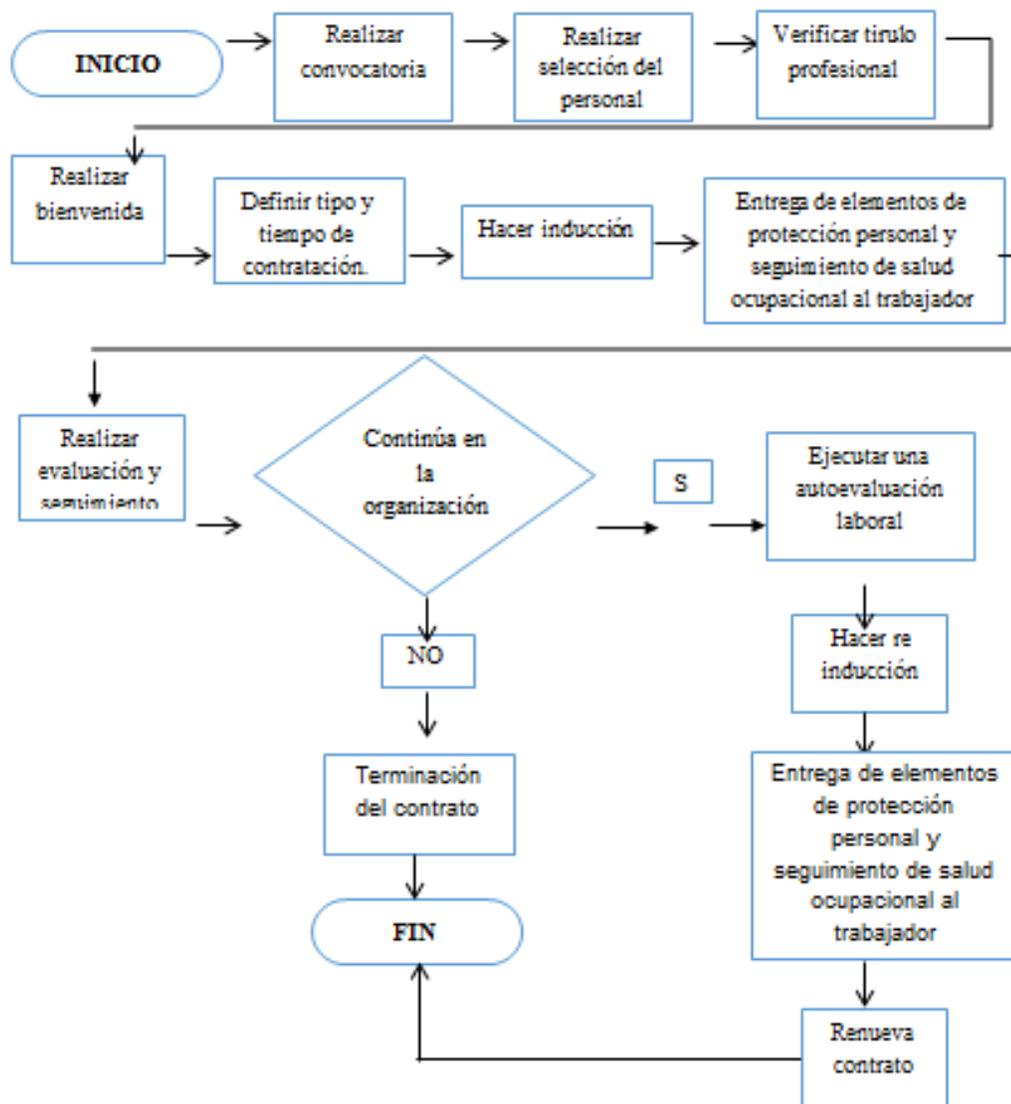
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	TALENTO HUMANO	Fecha: 10/11/2015
		Versión: 01
Responsable: Nazyra Thairith Vence Romero		
Área: Administrativos		
PASO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
INICIO		
1	Realizar convocatoria	Talento humano
2	Realizar una selección del personal	Talento humano
3	Verificar el título profesional	Talento humano
4	Realizar una bienvenida al nuevo trabajador.	Talento humano
5	Definir tipo y tiempo de contratación.	Talento humano
6	Hacer una inducción	Talento humano
7	Entrega de elementos de protección personal y seguimiento de salud ocupacional al trabajador.	Talento humano
8	Realizar una evaluación y seguimiento	Talento humano

Cuadro 55. (Continuación)

9	Ejecutar una autoevaluación laboral	Talento humano
10	Hacer una re inducción	Talento humano
11	Entrega de elementos de protección personal y seguimiento de salud ocupacional al trabajador.(seguimiento y notificación de eventos ocupacionales)	Talento humano
FIN		

Fuente: Pasante del proyecto.

Figura 18. Flujograma de procedimientos de talento humano.



Fuente: Pasante del proyecto.

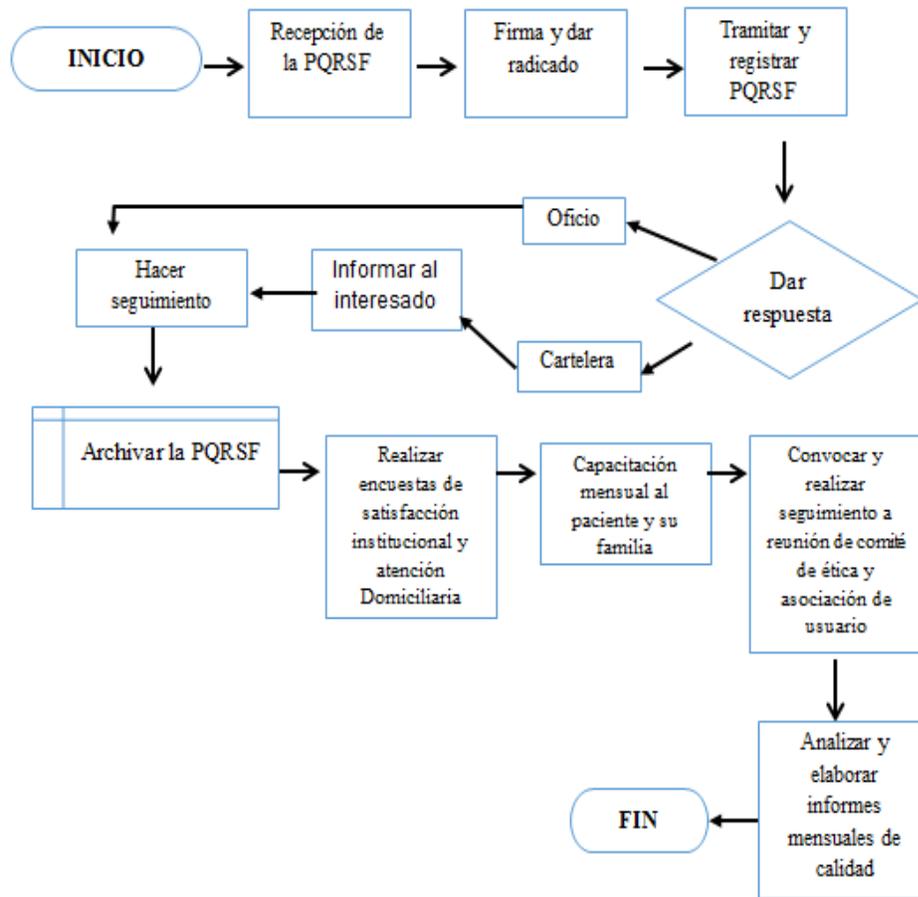
SIAU.

Cuadro 56. Descripción de actividades.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		TALENTO HUMANO	Fecha: 10/11/2015
			Versión: 01
Responsable: María Marcela Franco Acosta			
Área: Administrativos			
PASO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	
INICIO			
1	Recepción de la PQRSF	Funcionario SIAU	
2	Firma del paciente y dar radicado	Funcionario SIAU	
3	Tramite y registro de la PQRSF	Funcionario SIAU	
4	Dar respuesta a la PQRSF(Oficio o anónima)	Funcionario SIAU	
5	Informar al interesado	Funcionario SIAU	
6	Hacer seguimiento de la PQRSF	Funcionario SIAU	
7	Archivar la PQRSF	Funcionario SIAU	
8	Realizar encuestas de satisfacción institucional y atención Domiciliaria	Funcionario SIAU	
9	Capacitación mensual al paciente y su familia temas de promoción y prevención y otros según necesidad educativa.	Funcionario SIAU	
10	Convocar y realizar seguimiento a reunión de comité de ética y asociación de usuario	Funcionario SIAU	
11	Analizar y elaborar informes mensuales de calidad	Funcionario SIAU	
FIN			

Fuente: Pasante del proyecto.

Figura 19. Flujoograma de procedimientos del SIAU.



Fuente: Pasante del proyecto.

ARCHIVO.

Cuadro 57. Descripción de actividades

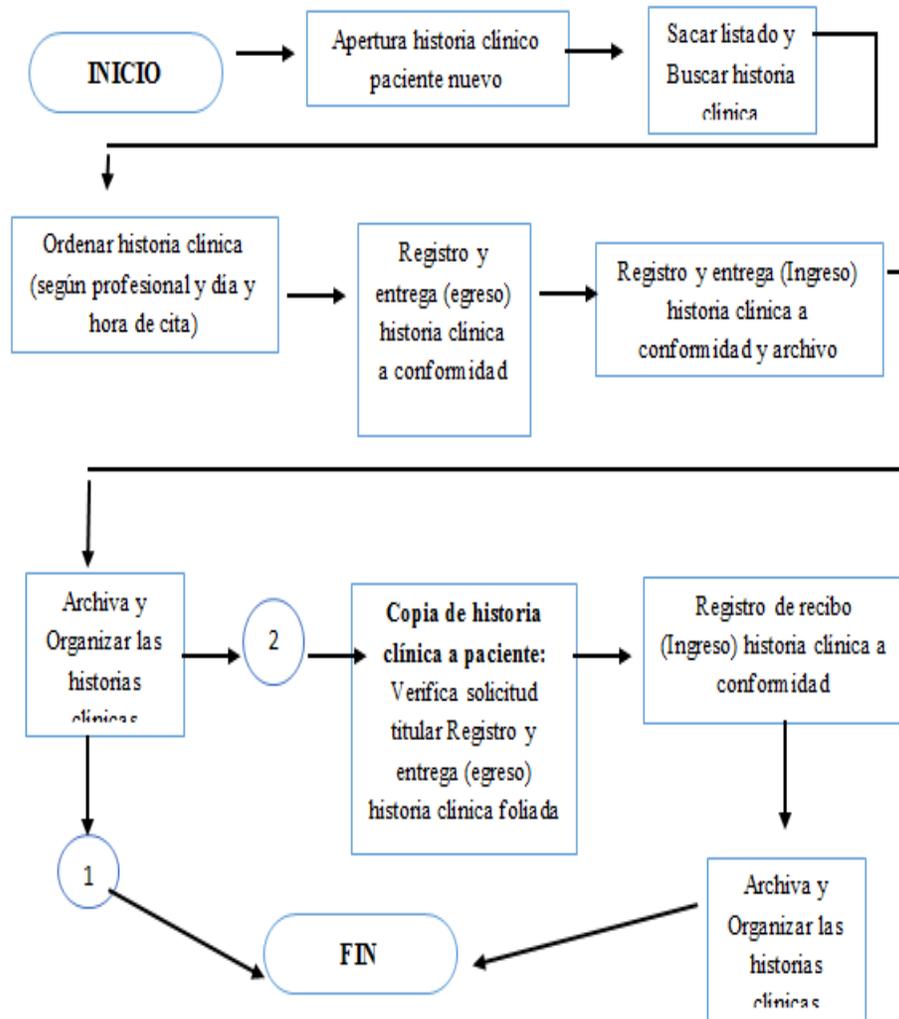
		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		ARCHIVO	Fecha: 10/11/2015 Versión: 01
Responsable: Yudis Quintana			
Área: Archivo			
PASO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	
INICIO			
1.	Realizar apertura de historia clínica, foliada y marcada con nombre completo iniciando por el primer apellido y número de documentos de	Auxiliar de archivo	

Cuadro 57. (Continuación)

	identidad.	
2.	Sacar listados de todas las historias clínicas por el sistema	Auxiliar de archivo
3.	Buscar historia clínica de cada paciente	Auxiliar de archivo
4.	Ordenar cada historia clínica por hora de cita.	Auxiliar de archivo
5.	Entregar al auxiliar de enfermería de consulta externa y especialistas las historias clínicas de cada profesional (médico, enfermero) las historias clínicas asignadas, (registrar en el formato listado la firma de recibido a conformidad) , al egreso de archivo	Auxiliar de archivo, enfermería de consulta externa y especialistas
6.	Recibir las historias clínicas de cada servicio (registrar en el formato listado la firma de recibido a conformidad) , al Ingreso a archivo	Auxiliar de archivo, enfermería de consulta externa y especialistas
7.	Nuevamente, verificar condiciones de historia clínica (foliado y legajado, sin tachones, enmendaduras, espacios en blanco) archivar cada historia clínica de acuerdo a los dos primeros y últimos dígitos de la cedula de ciudadanía del paciente.	Auxiliar de archivo
8.	Ante un préstamo de la historia clínica: se debe recibir el oficio escrito verificando la autenticidad del mismo y titular.	Auxiliar de archivo
9.	Se anota en el registro diario de control y custodia de historia clínica.	Auxiliar de archivo
10.	Se entrega para el proceso de copias	Auxiliar de archivo
11.	Se recibe y verifica condiciones de historia clínica (foliado y legajado) y nuevamente Se anota en el registro diario de control y custodia de historia clínica.	Auxiliar de archivo
12.	Archivo y custodia de historia clínica	Auxiliar de archivo
FIN		

Fuente: Pasante del proyecto.

Figura 20. Flujograma de procedimientos de archivo.



Fuente: Pasante del proyecto.

FARMACIA

Cuadro 58. Descripción de actividades.

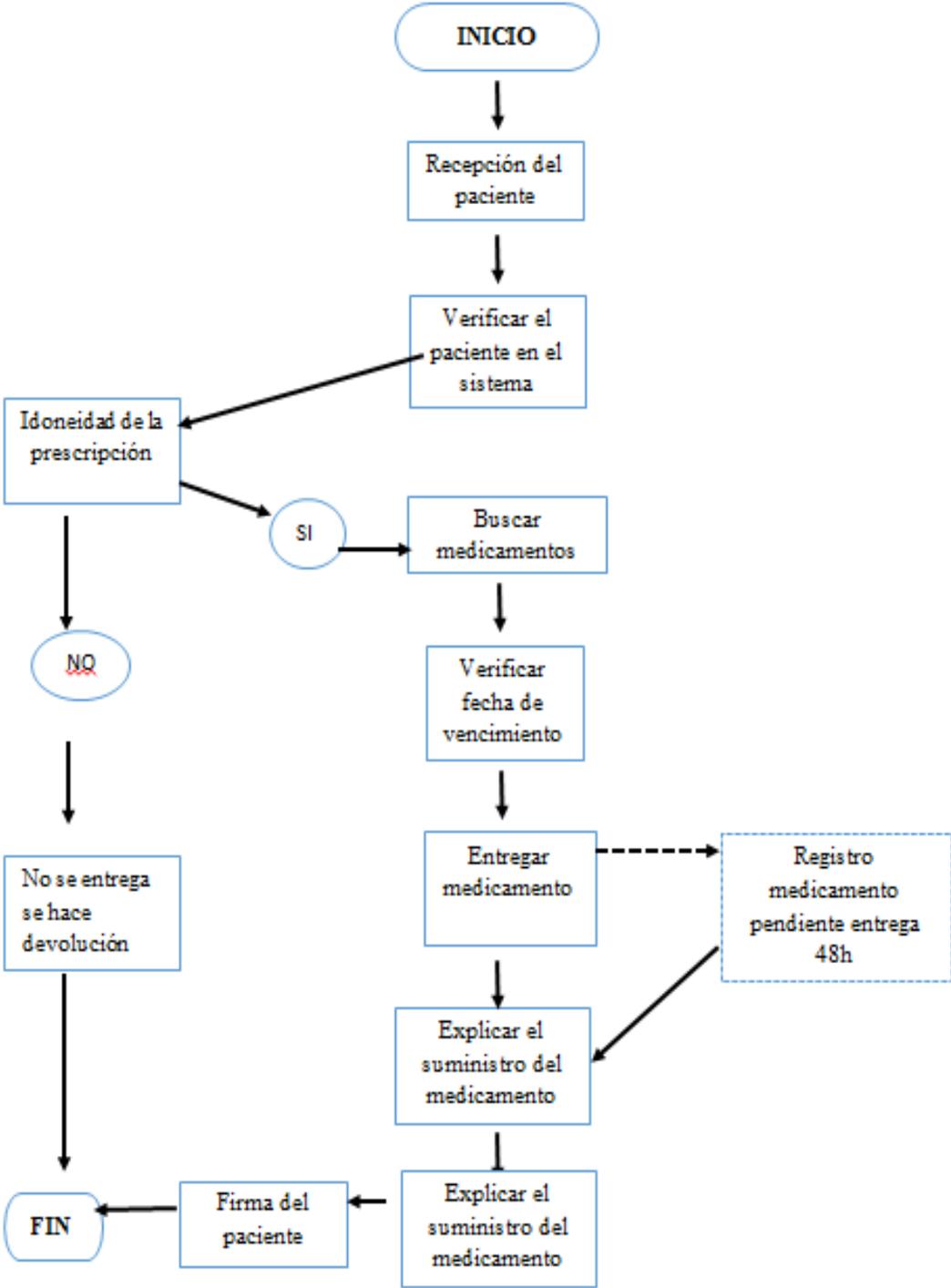
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	FARMACIA	Fecha: 10/11/2015
		Versión: 01
Responsable: Mónica Amaya Romero		
Área: Servicios farmacéuticos		
PASO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
INICIO		

Cuadro 58. (Continuación)

1.	Recepción del paciente, saludo cordial.	Regente
	Verificar al paciente en sistema	Regente
3.	Verificar las características e idoneidad de la prescripción según decreto 2200 del 2005.	Regente
4.	No se hace entrega del medicamento y se realiza la devolución de la formula al paciente si esta no es legible, clara, pertinente en su prescripción (dudosa procedencia)	Regente
5.	Buscar los medicamentos según formula médica.	Regente
6.	Verificar la fecha de vencimiento, almacenamiento, de los medicamentos antes de la entrega al paciente.	Regente
7.	Entregar al paciente el medicamento	Regente
8.	Medicamentos pendientes se diligencia el formato de REGISTRO DIARIO DE FALTANTES EN LA DISPENSACIÓN, según resolución 1604 del 2013 y se garantiza la entrega dentro las 48h de la solicitud. La entrega se hará en farmacia, domicilio o lugar de trabajo según solicitud del paciente.	Regente
9.	Explicar al paciente como suministrar el medicamento y como almacenarlo o refrigerarlo según el caso. (folleto educativo)	Regente
10.	Educación al paciente de no auto formularse y ante cualquier reacción adversa se debe notificar de inmediato al médico tratante o regente en farmacia.	Regente
11.	Firma del paciente en la formula médica.	Regente
FIN		

Fuente: Pasante del proyecto.

Figura 21. Flujograma de procedimientos de farmacia.



Fuente: Pasante del proyecto

SERVICIOS GENERALES.

Cuadro 59. Descripción de actividades.

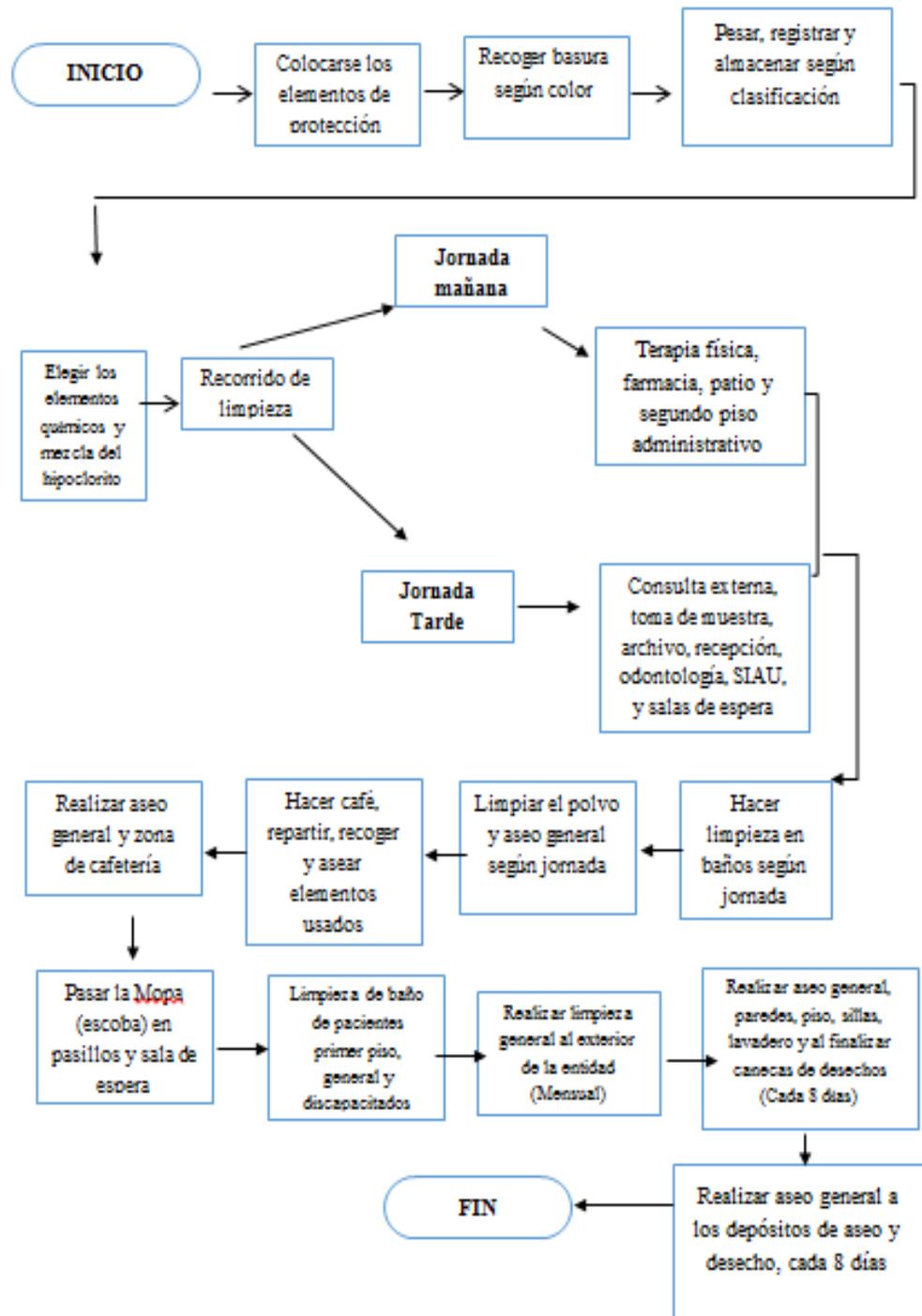
		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
		SERVICIOS GENERALES	Fecha: 10/11/2015
			Versión: 01
Responsable: Yulied Quintero Vergel			
Área: Servicios generales			
PASO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	
INICIO			
1.	Colocar los elementos de protección personal según manual de bioseguridad de Sanamedic	Auxiliar de servicios generales	
2.	Recoger la basura, según el color, iniciando por gris, verde y al finalizar rojo	Auxiliar de servicios generales	
3.	Pesar, registrar los elementos de desechos biológicos (rojo) y almacenar los desechos (gris, verde y rojo) según su clasificación en el depósito institucional.	Auxiliar de servicios generales	
4.	Elegir los elementos de aseo según lugar de recorrido (traperos, escoba, recogedor, limpión y balde)	Auxiliar de servicios generales	
5.	Preparar los elementos químicos de aseo, y mezcla de hipoclorito según la concentración indicada protocolo de limpieza y desinfección, a cada área (crítica, semicrítica y no crítica)	Auxiliar de servicios generales	

Cuadro 59. (Continuación)

6.	<p>Se inicia recorrido de limpieza Mañana: terapia física, farmacia, patio y segundo piso administrativo</p> <p>Tarde el recorrido es en consulta externa, toma de muestra, archivo, recepción, odontología, SIAU, y salas de espera.</p> <p>Baños de cada piso según corresponda al finalizar de la jornada de limpieza general.</p>	Auxiliar de servicios generales
7.	Limpiar el polvo, y aseo general según la jornada descrita	Auxiliar de servicios generales
8.	Hacer café, repartir, recoger y asear los elementos utilizados (9 am y 3pm)	Auxiliar de servicios generales
9.	Realizar aseo general en zona de cafetería y cocina al finalizar tarde (7:00pm)	Auxiliar de servicios generales
10.	Pasar la Mopa (escoba) en pasillos y sala de espera 10:3am y 4:00pm)	Auxiliar de servicios generales
11.	Limpieza de baño de pacientes primer piso, general y discapacitados (11:00am y 2:30 verificar condiciones y recoger desechos)	Auxiliar de servicios generales
12.	Realizar limpieza general al exterior de la entidad según cronograma mensual	Auxiliar de servicios generales
13.	Realizar aseo general, paredes, piso, sillas, lavadero y al finalizar canecas de desechos cada 8 días según cronograma	Auxiliar de servicios generales
14.	Realizar aseo general a los depósitos de aseo y desecho (paredes, piso y techo cada 8 días según visita de DESCONT) Y general depósitos cada 15 días.	Auxiliar de servicios generales
FIN		

Fuente: Pasante del proyecto.

Figura 22. Flujograma de procedimientos de servicios generales.



Fuente: rasante del proyecto.

3.3.3 Reglamento interno a los empleados de Sanamedic IPS. Sanamedic no contaba con un reglamento interno y por tal motivo fue necesario realizarlo para que el empleado conozca bajo que normas se basa la empresa, para la realización del reglamento interno fue necesario la opinión y ayuda del área de Talento humano y de la abogada de la IPS.

El reglamento interno de trabajo se encuentra integrado por temas como: Condiciones de admisión, período de prueba, trabajadores accidentales o transitorios, horario de trabajo, horas extras y trabajo nocturno, días de descanso legalmente obligatorios, permisos, vacaciones remuneradas, salario mínimo, convencional, lugar, días, horas de pagos y períodos que lo regulan, servicio médico, medidas de seguridad, riesgos profesionales, primeros auxilios en caso de accidentes de trabajo, normas sobre labores en orden a la mayor higiene, regularidad y seguridad en el trabajo, prescripciones de orden, orden jerárquico, obligaciones especiales para la empresa y los trabajadores escala de faltas y sanciones disciplinarias, reclamos: personas ante quienes deben presentarse y su tramitación y mecanismos de prevención del abuso laboral y procedimiento interno de solución.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPÍTULO I

ARTICULO 1º. El presente reglamento interno de trabajo prescrito por la empresa Sanamedic domiciliada en carrera 13 N° 12-68, barrio Tacaloea en la ciudad de Ocaña y a sus disposiciones quedan sometidas tanto la empresa como todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador.

CAPÍTULO II

Condiciones de admisión

ARTICULO 2º. Quien aspire a desempeñar un cargo en la empresa Sanamedic debe hacer la solicitud por escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

Cédula de ciudadanía

Certificado del último empleador con quien haya trabajado en que conste el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada y el salario devengado.

Certificado de personas honorables sobre su conducta y capacidad y en su caso del plantel de educación donde hubiere estudiado.

Hoja de vida

Tarjeta profesional

Soportes laborales y soportes de estudio

Registro único tributario (Rut)

PERÍODO DE PRUEBA

ARTICULO 3º. La empresa una vez admitido el aspirante podrá estipular con él un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la empresa, las aptitudes del trabajador y por parte de este, las conveniencias de las condiciones de trabajo (CST, art. 76).

ARTICULO 4º. El período de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo (CST, art. 77, núm. 1º).

ARTICULO 5º. El período de prueba no puede exceder de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a 1 año, el período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos meses.

Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebren contratos de trabajo sucesivos, no es válida la estipulación del período de prueba, salvo para el primer contrato (L. 50/90, art. 7º).

ARTICULO 6º. Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el período de prueba y el trabajador continuare al servicio del empleador, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a este, se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones (CST, art. 80).

CAPÍTULO III TRABAJADORES ACCIDENTALES O TRANSITORIOS

ARTICULO 7º. Son meros trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupen en labores de corta duración no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de la empresa. Estos trabajadores tienen derecho, además del salario, al descanso remunerado en dominicales y festivos (CST, art. 6º).

CAPÍTULO IV HORARIO DE TRABAJO

ARTICULO 8º. Las horas de entrada y salida de los trabajadores son las que a continuación se expresan así:

Días laborables. Lunes a viernes de 7:00am-12:00m. Hora de almuerzo de 12:00m-2:00pm, jornada de la tarde de 2:00pm a 6:00pm. Con períodos de descanso de diez minutos en cada turno. En la primera jornada de 10:00am a 10:10am y en la jornada de la tarde de 4:00pm a 4:10pm

PARAGRAFO 1º. Cuando la empresa tenga más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, estos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación (L. 50/90, art. 21).

PARAGRAFO. 2º. Jornada laboral flexible. (L. 789/2002, art. 51) Modificó el inciso primero del literal C), incluyó el d) artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo.

a) El empleador y el trabajador pueden acordar temporal o indefinidamente la organización de turnos de trabajo sucesivos, que permitan operar a la empresa o secciones de la misma sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, siempre y cuando el respectivo turno no exceda de seis (6) horas al día y treinta y seis (36) a la semana.

b) El empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y ocho (48) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo. En este, el número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y podrá ser de mínimo cuatro (4) horas continuas y hasta diez (10) horas diarias sin lugar a ningún recargo por trabajo suplementario, cuando el número de horas de trabajo no exceda el promedio de cuarenta y ocho (48) horas semanales dentro de la jornada ordinaria de 6 a.m. a 10 p.m. (L. 789/2002, art. 51).

CAPÍTULO V LAS HORAS EXTRAS Y TRABAJO NOCTURNO

ARTICULO 9º. Trabajo ordinario y nocturno. Artículo 25 Ley 789 de 2002 que modificó el artículo 160 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

1. Trabajo ordinario es el que se realiza entre las seis horas (6:00 a.m.) y las veintidós horas (10:00 p.m.).

2. Trabajo nocturno es el comprendido entre las veintidós horas (10:00 p.m.) y las seis horas (6:00 a.m.).

ARTICULO 10. Trabajo suplementario o de horas extras es el que se excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal (CST, art. 159).

ARTICULO 11. El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados en el artículo 163 del Código Sustantivo del Trabajo, sólo podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y mediante autorización expresa del Ministerio de la Protección Social o de una autoridad delegada por este (D. 13/67, art. 1º).

ARTICULO 12. Tasas y liquidación de recargos:

1. El trabajo nocturno, por el solo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno, con excepción del caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales prevista en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990.

2. El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

3. El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

4. Cada uno de los recargos antedichos se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con alguno otro (L. 50/90, art. 24).

PARAGRAFO 1. La empresa podrá implantar turnos especiales de trabajo nocturno, de acuerdo con lo previsto por el Decreto 2352 de 1965.

ARTICULO 13. La empresa no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras sino cuando expresamente lo autorice a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido para tal efecto en el artículo 11 de este reglamento.

PARAGRAFO 1º. En ningún caso las horas extras de trabajo, diurnas o nocturnas, podrán exceder de dos (2) horas diarias y doce (12) semanales.

PARAGRAFO 2º. Descanso en día sábado. Pueden repartirse las cuarenta y ocho (48) horas semanales de trabajo ampliando la jornada ordinaria hasta por dos horas, por acuerdo entre las partes, pero con el fin exclusivo de permitir a los trabajadores el descanso durante todo el sábado. Esta ampliación no constituye trabajo suplementario o de horas extras.

CAPÍTULO VI DÍAS DE DESCANSO LEGALMENTE OBLIGATORIOS

ARTICULO 14. Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

1. Todo trabajador, tiene derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: 1º de enero, 6 de enero, 19 de marzo, 1º de mayo, 29 de junio, 20 de julio, 7 de agosto, 15 de agosto, 12 de octubre, 1º de noviembre, 11 de noviembre, 8 y 25 de diciembre, además de los días jueves y viernes santos, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús.

2. Pero el descanso remunerado del seis de enero, diecinueve de marzo, veintinueve de junio, quince de agosto, doce de octubre, primero de noviembre, once de noviembre, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús, cuando no caigan en día lunes se trasladarán al lunes siguiente a dicho día. Cuando las mencionadas festividades caigan en domingo, el descanso remunerado, igualmente se trasladará al lunes.

3. Las prestaciones y derechos que para el trabajador originen el trabajo en los días festivos, se reconocerá en relación al día de descanso remunerado establecido en el inciso anterior (L. 51, art. 1º, dic. 22/83).

PARAGRAFO 1º. Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas, no implique la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado (L. 50/90, art. 26, num. 5º).

PARAGRAFO 2º. Trabajo dominical y festivo. (L. 789/2002, art. 26) modificó artículo 179 del Código Sustantivo del Trabajo.

1. El trabajo en domingo y festivos se remunerará con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas.

2. Si con el domingo coincide otro día de descanso remunerado sólo tendrá derecho el trabajador, si trabaja, al recargo establecido en el numeral anterior.

3. Se exceptúa el caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales previstas en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990 (L. 789/2002, art. 26).

PARAGRAFO 3. El trabajador podrá convenir con el empleador su día de descanso obligatorio el día sábado o domingo, que será reconocido en todos sus aspectos como descanso dominical obligatorio institucionalizado.

Interprétese la expresión dominical contenida en el régimen laboral en este sentido exclusivamente para el efecto del descanso obligatorio.

Las disposiciones contenidas en los artículos 25 y 26 de la Ley 789 del 2002 se aplazarán en su aplicación frente a los contratos celebrados antes de la vigencia de la presente ley hasta el 1° de abril del año 2003.

Aviso sobre trabajo dominical. Cuando se tratare de trabajos habituales o permanentes en domingo, el empleador debe fijar en lugar público del establecimiento, con anticipación de 12 horas lo menos, la relación del personal de trabajadores que por razones del servicio no pueden disponer el descanso dominical. En esta relación se incluirán también el día y las horas de descanso compensatorio (CST, art. 185).

ARTICULO 15. El descanso en los días domingos y los demás días expresados en el artículo 21 de este reglamento, tiene una duración mínima de 24 horas, salvo la excepción consagrada en el literal c) del artículo 20 de la Ley 50 de 1990 (L. 50/90, art. 25).

ARTICULO 16. Cuando por motivo de fiesta no determinada en la Ley 51 del 22 de diciembre de 1983, la empresa suspendiere el trabajo, está obligada a pagarlo como si se hubiere realizado. No está obligada a pagarlo cuando hubiere mediado convenio expreso para la suspensión o compensación o estuviere prevista en el reglamento, pacto, convención colectiva o fallo arbitral. Este trabajo compensatorio se remunerará sin que se entienda como trabajo suplementario o de horas extras (CST, art. 178)

VACACIONES REMUNERADAS

ARTICULO 17. Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas (CST, art. 186, núm. 1°).

ARTICULO 18. La época de vacaciones debe ser señalada por la empresa a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso.

El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con 15 días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones (CST, art. 187).

ARTICULO 19. Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas (CST, art. 188).

ARTICULO 20. Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de ellas en casos especiales de perjuicio para la economía nacional o la industria; cuando el contrato termina sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de estas en dinero procederá por un año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año. En todo caso para la compensación de vacaciones, se tendrá como base el último salario devengado por el trabajador (CST, art. 189).

ARTICULO 21. En todo caso, el trabajador gozará anualmente, por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables.

Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por 2 años.

La acumulación puede ser hasta por 4 años, cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados, y de confianza (CST, art. 190).

ARTICULO 22. Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas. En consecuencia, sólo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor del trabajo en días de

descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras. Cuando el salario sea variable, las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se concedan.

ARTICULO 23. Todo empleador llevará un registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas (D. 13/67, art. 5°).

PARAGRAFO 1. En los contratos a término fijo inferior a un (1) año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado cualquiera que este sea (L. 50/90, art. 3°, par.).

PERMISOS

ARTICULO 24. La empresa concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente, para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a la empresa y a sus representantes y que en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento del establecimiento. La concesión de los permisos antes dichos estará sujeta a las siguientes condiciones:

En caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir este, según lo permitan las circunstancias.

En caso de entierro de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación y el permiso se concederá hasta el 10% de los trabajadores.

En los demás casos (sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación y concurrencia al servicio médico correspondiente) el aviso se hará con la anticipación que las circunstancias lo permitan. Salvo convención en contrario y a excepción del caso de concurrencia al servicio médico correspondiente, el tiempo empleado en estos permisos puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria, a opción de la empresa (CST, art. 57, núm. 6°).

CAPÍTULO VII

SALARIO MÍNIMO, CONVENCIONAL, LUGAR, DÍAS, HORAS DE PAGOS Y PERÍODOS QUE LO REGULAN

ARTICULO 25. Formas y libertad de estipulación:

El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo y por tarea, etc., pero siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales.

No obstante lo dispuesto en los artículos 13, 14, 16, 21 y 340 del Código Sustantivo del Trabajo y las normas concordantes con estas, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales, valdrá la estipulación

escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extralegales, las cesantías y sus intereses, subsidios y suministros en especie; y, en general, las que se incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones.

En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de 10 salarios mínimos legales mensuales, más el factor prestacional correspondiente a la empresa que no podrá ser inferior al treinta por ciento (30%) de dicha cuantía.

Este salario no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF, y cajas de compensación familiar, pero la base para efectuar los aportes parafiscales es el setenta por ciento (70%).

El trabajador que desee acogerse a esta estipulación, recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantía y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado su contrato de trabajo (L. 50/90, art. 18).

ARTICULO 26. Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo, el estipulado con períodos mayores (CST, art. 133).

ARTICULO 27. Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuará en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios durante el trabajo, o inmediatamente después del cese (CST, art. 138, num. 1°).

Períodos de pago:

Ejemplo: quincenales mensuales (uno de los dos o los dos).

ARTICULO 28. El salario se pagará al trabajador directamente o a la persona que él autorice por escrito así:

El salario en dinero debe pagarse por períodos iguales y vencidos. El período de pago para los jornales no puede ser mayores de una semana, y para sueldos no mayor de un mes.

El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo por trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado o a más tardar con el salario del período siguiente (CST, art. 134).

CAPÍTULO VIII

SERVICIO MÉDICO, MEDIDAS DE SEGURIDAD, RIESGOS PROFESIONALES, PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE ACCIDENTES DE TRABAJO, NORMAS SOBRE LABORES EN ORDEN A LA MAYOR HIGIENE, REGULARIDAD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

ARTICULO 29. Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, y en higiene y seguridad industrial, de conformidad al programa de salud ocupacional, y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

ARTICULO 30. Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por el Instituto de Seguros Sociales o EPS, ARL, a través de la IPS a la cual se encuentren asignados. En caso de no afiliación estará a cargo del empleador sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

ARTICULO 31. Todo trabajador dentro del mismo día en que se sienta enfermo deberá comunicarlo al empleador, su representante o a quien haga sus veces el cual hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse. Si este no diere aviso dentro del término indicado o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

ARTICULO 32. Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordena el médico que los haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos ordenan la empresa en determinados casos. El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

ARTICULO 33. Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general, y en particular a las que ordene la empresa para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

PARAGRAFO 1. El grave incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones, reglamentos y determinaciones de prevención de riesgos, adoptados en forma general o específica, y que se encuentren dentro del programa de seguridad y salud en el trabajo de la respectiva empresa, que la hayan comunicado por escrito, facultan al empleador para la terminación del vínculo o relación laboral por justa causa, tanto para los trabajadores privados como los servidores públicos, previa autorización del Ministerio de la Protección Social, respetando el derecho de defensa (D. 1295/94, art. 91).

ARTICULO 34. En caso de accidente de trabajo, el jefe de la respectiva dependencia, o su representante, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo, las consecuencias del accidente, denunciando el mismo en los términos establecidos en el Decreto 1295 de 1994 ante la EPS y la ARL.

ARTICULO 35. En caso de accidente no mortal, aun el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, a su representante o a quien haga sus veces, para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, indicará, las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

ARTICULO 36. Todas las empresas y las entidades administradoras de riesgos laborales deberán llevar estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales para lo cual deberán en cada caso determinar la gravedad y la frecuencia de los accidentes de trabajo o de las enfermedades laborales de conformidad con el reglamento que se expida.

Todo accidente de trabajo o enfermedad profesional que ocurra en una empresa o actividad económica, deberá ser informado por el empleador a la entidad administradora de riesgos laborales y a la entidad promotora de salud, en forma simultánea, dentro de los dos días hábiles siguientes de ocurrido el accidente o diagnosticada la enfermedad.

ARTICULO 37. En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto la empresa como los trabajadores, se someterán a las normas de riesgos profesionales del Código Sustantivo del Trabajo, a la Resolución 1016 de 1989 expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera ambas partes están obligadas a sujetarse al Decreto-Ley 1295 de 1994, y la Ley 776 del 17 de diciembre de 2002, del sistema general de riesgos laborales, de conformidad con los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes y demás normas concordantes y reglamentarias antes mencionadas.

CAPÍTULO IX PRESCRIPCIONES DE ORDEN

ARTICULO 38. Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

Respeto y subordinación a los superiores.

Respeto a sus compañeros de trabajo.

Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.

Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.

Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible

Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.

Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.

Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo.

Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores siendo prohibido salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.

CAPÍTULO X ORDEN JERÁRQUICO

ARTICULO 39. El orden jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en la empresa, es el siguiente: Ejemplo: gerente general gerente, coordinador administrativo.

PARAGRAFO 1. De los cargos mencionados, tienen facultades para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores de la empresa: Ejemplo: gerente, coordinador administrativo

CAPÍTULO XII

OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LA EMPRESA Y LOS TRABAJADORES

ARTICULO 40. Son obligaciones especiales del empleador:

Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.

Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades laborales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.

Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.

Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.

Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos.

Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados en el artículo 24 de este reglamento

Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor y salario devengado, e igualmente si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considerará que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurridos 5 días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las prácticas del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.

Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso, si para prestar su servicio lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o voluntad del trabajador.

Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, el empleador le debe costear su traslado hasta concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde residía anteriormente. En los gastos de traslado del trabajador se entienden comprendidos los familiares que con él convivieren

Abrir y llevar al día los registros de horas extras.

Conceder a las trabajadoras que estén en período de lactancia los descansos ordenados por el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo.

Conservar el puesto a los trabajadores que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o de licencia de enfermedad motivada por el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que el empleador comunique a la trabajadora en tales períodos o que si acude a un preaviso, este expire durante los descansos o licencias mencionadas

Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.

Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.

Además de las obligaciones especiales a cargo del empleador, este garantizará el acceso del trabajador menor de edad a la capacitación laboral y concederá licencia no remunerada cuando la actividad escolar así lo requiera. Será también obligación de su parte, afiliarlo al Sistema de Seguridad Social Integral, suministrarles cada 4 meses en forma gratuita, un par de zapatos y un vestido de labor, teniendo en cuenta que la remuneración mensual sea hasta dos veces el salario mínimo vigente en la empresa (CST, art. 57).

ARTICULO 41. Son obligaciones especiales del trabajador:

Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos de este reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta la empresa o sus representantes según el orden jerárquico establecido.

No comunicar a terceros salvo autorización expresa las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.

Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado y las materias primas sobrantes.

Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.

Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones que estimen conducentes a evitarle daño y perjuicios

Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminentes que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa.

Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de la empresa o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidados las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades laborales.

Registrar en las oficinas de la empresa su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra (CST, art. 58).

ARTICULO 42. Se prohíbe a la empresa:

Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores sin autorización previa escrita de estos, para cada caso y sin mandamiento judicial, con excepción de los siguientes:

Respecto de salarios pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los artículos 113, 150, 151, 152 y 400 del Código Sustantivo de Trabajo.

Las cooperativas pueden ordenar retenciones hasta del cincuenta por ciento (50%) de salarios y prestaciones, para cubrir sus créditos, en la forma y en los casos en que la ley los autorice.

El Banco Popular, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 24 de 1952, puede igualmente ordenar retenciones hasta de un cincuenta por ciento (50%) de salario y prestaciones, para cubrir sus créditos en la forma y en los casos en que la ley lo autoriza, y d) En cuanto a la

cesantía y las pensiones de jubilación, la empresa puede retener el valor respectivo en los casos del artículo 250 del Código Sustantivo de Trabajo.

Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en almacenes que establezca la empresa.

Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se admita en el trabajo o por motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de este.

Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores el ejercicio de su derecho de asociación.

Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.

Hacer o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.

Hacer o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios

Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7º del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados o adoptar el sistema de “lista negra”, cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.

Cerrar intempestivamente la empresa. Si lo hiciera además de incurrir en sanciones legales deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones, o indemnizaciones por el lapso que dure cerrada la empresa. Así mismo cuando se compruebe que el empleador en forma ilegal ha retenido o disminuido colectivamente los salarios a los trabajadores, la cesación de actividades de estos, será imputable a aquél y les dará derecho a reclamar los salarios correspondientes al tiempo de suspensión de labores.

Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores que les hubieren presentado pliego de peticiones desde la fecha de presentación del pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo del conflicto.

Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad (CST, art. 59).

ARTICULO 43. Se prohíbe a los trabajadores:

Sustraer de la IPS o establecimiento los útiles de trabajo, las materias primas o productos elaborados sin permiso de la empresa.

Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcótico o de drogas enervan

Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores.

Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.

Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.

Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.

Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en él o retirarse.

Usar los útiles o herramientas suministradas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado (CST, art. 60).

CAPÍTULO XIII

ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS

ARTICULO 44. La empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en el contrato de trabajo (CST, art. 114).

ARTICULO 45. Se establecen las siguientes clases de faltas leves, y sus sanciones disciplinarias, así:

El retardo hasta de quince (15) minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez, multa de la décima parte del salario de un día; por la segunda vez, multa de la quinta parte del salario de un día; por tercera vez suspensión en el trabajo en la mañana o en la tarde según el turno en que ocurra, y por cuarta vez suspensión en el trabajo por tres días.

La falta en el trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por tres días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días.

La falta total al trabajo durante el día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica, por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por dos meses.

La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias implica por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por 2 meses.

La imposición de multas no impide que la empresa prescinda del pago del salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar. El valor de las multas se consignará en cuenta especial para dedicarse exclusivamente a premios o regalos para los trabajadores del establecimiento que más puntual y eficientemente, cumplan sus obligaciones.

ARTICULO 46. Constituyen faltas graves:

El retardo hasta de 15 minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez

La falta total del trabajador en la mañana o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez.

La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, por tercera vez.

Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.
Procedimientos para comprobación de faltas y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias

ARTICULO 47. Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculpado directamente y si este es sindicalizado deberá estar asistido por dos representantes de la organización sindical a que pertenezca. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no, la sanción definitiva (CST, art. 115).

ARTICULO 48. No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo (CST, art. 115).

CAPÍTULO XIV RECLAMOS: PERSONAS ANTE QUIENES DEBEN PRESENTARSE Y SU TRAMITACIÓN

ARTICULO 49. Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en la empresa el cargo de: Ejemplo: gerente general, quien los oír y resolverá en justicia y equidad (diferente del que aplica las sanciones).

ARTICULO 50. Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos a que se refieren los artículos anteriores, el trabajador o trabajadores pueden asesorarse del sindicato respectivo.

PARAGRAFO 1. En la empresa Sanamedic no existen prestaciones adicionales a las legalmente obligatorias.

CAPÍTULO XV PUBLICACIONES

ARTICULO 51. Dentro de los quince (15) días siguientes al de la notificación de la resolución aprobatoria del presente reglamento, el empleador debe publicarlo en el lugar de trabajo, mediante la fijación de dos (2) copias de caracteres legibles, en dos (2) sitios distintos. Si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos. Con el reglamento debe fijarse la resolución aprobatoria (CST, art. 120).

CAPÍTULO XVI VIGENCIA

ARTICULO 52. El presente reglamento entrará a regir 8 días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este reglamento (CST, art. 121).

CAPÍTULO XVII DISPOSICIONES FINALES

ARTICULO 53. Desde la fecha que entra en vigencia este reglamento, quedan sin efecto las disposiciones del reglamento que antes de esta fecha haya tenido la empresa.

CAPÍTULO XVIII CLÁUSULAS INEFICACES

ARTICULO 54. No producirán ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador (CST, art. 109).

CAPÍTULO XIX MECANISMOS DE PREVENCIÓN DEL ABUSO LABORAL Y PROCEDIMIENTO INTERNO DE SOLUCIÓN

ARTICULO 55. Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos por la empresa constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva conviviente, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

ARTICULO 56. En desarrollo del propósito a que se refiere el artículo anterior, la empresa ha previsto los siguientes mecanismos (a título de ejemplo):

Información a los trabajadores sobre la Ley 1010 de 2006, que incluya campañas de divulgación preventiva, conversatorios y capacitaciones sobre el contenido de dicha ley, particularmente en relación con las conductas que constituyen acoso laboral, las que no, las circunstancias agravantes, las conductas atenuantes y el tratamiento sancionatorio.

Espacios para el diálogo, círculos de participación o grupos de similar naturaleza para la evaluación periódica de vida laboral, con el fin de promover coherencia operativa y armonía funcional que faciliten y fomenten el buen trato al interior de la empresa.

Diseño y aplicación de actividades con la participación de los trabajadores, a fin de:

Establecer, mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral conviviente.

Formular las recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones empresariales que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos

Examinar conductas específicas que pudieren configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la empresa, que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes.

Las demás actividades que en cualquier tiempo estableciere la empresa para desarrollar el propósito previsto en el artículo anterior.

ARTICULO 57. Para los efectos relacionados con la búsqueda de solución de las conductas de acoso laboral, se establece el siguiente procedimiento interno con el cual se pretende desarrollar las características de confidencialidad, efectividad y naturaleza conciliatoria señaladas por la ley para este procedimiento (a título de ejemplo):

La empresa tendrá un comité (u órgano de similar tenor), integrado en forma bipartita, por un representante de los trabajadores y un representante del empleador o su delegado. Este comité se denominará "comité de convivencia laboral".

El comité de convivencia laboral realizará las siguientes actividades:

Evaluar en cualquier tiempo la vida laboral de la empresa en relación con el buen ambiente y la armonía en las relaciones de trabajo, formulando a las áreas responsables o involucradas, las sugerencias y consideraciones que estimare necesarias.

Promover el desarrollo efectivo de los mecanismos de prevención a que se refieren los artículos anteriores.

Examinar de manera confidencial, cuando a ello hubiere lugar, los casos específicos o puntuales en los que se planteen situaciones que pudieren tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral.

Formular las recomendaciones que se estimaren pertinentes para reconstruir, renovar y mantener vida laboral convivente en las situaciones presentadas, manteniendo el principio de la confidencialidad en los casos que así lo ameritaren.

Hacer las sugerencias que considerare necesarias para la realización y desarrollo de los mecanismos de prevención, con énfasis en aquellas actividades que promuevan de manera más efectiva la eliminación de situaciones de acoso laboral, especialmente aquellas que tuvieren mayor ocurrencia al interior de la vida laboral de la empresa

Atender las conminaciones preventivas que formularen los inspectores de trabajo en desarrollo de lo previsto en el numeral 2º del artículo 9º de la Ley 1010 de 2006 y disponer las medidas que se estimaren pertinentes.

Las demás actividades inherentes o conexas con las funciones anteriores.

Este comité se reunirá por lo menos cada tres meses, designará de su seno un coordinador ante quien podrán presentarse las solicitudes de evaluación de situaciones eventualmente con figurantes de acoso laboral con destino al análisis que debe hacer el comité, así como las sugerencias que a través del comité realizaren los miembros de la comunidad empresarial para el mejoramiento de la vida laboral.

Recibidas las solicitudes para evaluar posibles situaciones de acoso laboral, el comité en la sesión respectiva las examinará, escuchando, si a ello hubiere lugar, a las personas involucradas; construirá con tales personas la recuperación de tejido convivente, si fuere necesario; formulará las recomendaciones que estime indispensables y, en casos especiales, promoverá entre los involucrados compromisos de convivencia.

Si como resultado de la actuación del comité, este considerare prudente adoptar medidas disciplinarias, dará traslado de las recomendaciones y sugerencias a los funcionarios o trabajadores competentes de la empresa, para que adelanten los procedimientos que correspondan de acuerdo con lo establecido para estos casos en la ley y en el presente reglamento.

En todo caso, el procedimiento preventivo interno consagrado en este artículo, no impide o afecta el derecho de quien se considere víctima de acoso laboral para adelantar las acciones administrativas y judiciales establecidas para el efecto en la Ley 1010 de 2006.

4. DIAGNOSTICO FINAL.

La calidad en la prestación del servicio en la salud, puede significar cubrir los estándares mínimos para una atención adecuada o alcanzar altos estándares de excelencia. Para las IPS resulta importante brindar sus servicios con calidad porque ofrece seguridad, eficiencia, satisfacción al usuario, mayor prestigio, competitividad y posibilidad de brindar mejores servicios a sus afiliados.

Sanamedic, se ha posicionado en Ocaña como una IPS reconocida, ya que han depositado la confianza en la Institución, creciendo progresivamente y ampliando su portafolio de servicios, pretendiendo aportar al mejoramiento de la calidad de vida de sus usuarios durante el proceso integral de la salud, mediante una atención profesional con estándares de calidad y oportunidad de los servicios, enfocándose en atender las necesidades y expectativas de sus usuarios.

De acuerdo a las falencias que presentaba Sanamedic como la carencia de manuales de procedimientos, funciones y reglamento interno y desactualización de formatos PQRSF, se logró por medio de la pasantía, identificar oportunidades de mejora para lograr una atención oportuna al usuario, se establecieron estrategias para contribuir a la optimización de la prestación del servicio, se restructuro la de atención al paciente, diseñando y socializando manuales a los afiliados dándoles a conocer los deberes y derechos que contempla la ley, se realizó la documentación y formatos del sistema de PQRSF y posteriormente fueron socializados a los usuarios, se elaboró el manual de funciones y procedimientos y finalmente se realizó el reglamento interno de trabajo a los empleados de Sanamedic.

La asistencia como profesional de apoyo en la empresa Sanamedic, ha sido de gran utilidad para la IPS, puesto que se obtuvo la satisfacción como profesional de ayudar al mejoramiento de la calidad de los servicios a los usuarios.

5. CONCLUSIONES.

Se realizó la asistencia en los procesos administrativos como profesional de apoyo en la empresa Sanamedic IPS.

De acuerdo con el primer objetivo de la pasantía se logró identificar por medio del cuestionario aplicado a los usuarios de Sanamedic, la calidad del servicio que presta la empresa, lo cual arrojó que en la organización se encontraban inconsistencias en la asignación de citas telefónicas, mal trato de parte de las recepcionistas, desconocimiento de los derechos y deberes de los usuarios, claridad en las formulas médicas, demora en la atención por parte de los médicos, mala calidad en los medicamentos. Por tal motivo se tuvo que identificar oportunidades de mejora como socializar el manual del usuario a los pacientes de Sanamedic, capacitar acerca sobre los elementos de señalización de la IPS, ampliar la infraestructura, colocar ventiladores en la sala de espera y buscar opciones para mejorar la calidad de las medicinas que se suministra. Igualmente se diseñaron estrategias que contribuyeran a la optimización de la prestación del servicio como el realizar capacitación a los empleados, específicamente a las recepcionistas, sobre servicio al cliente, responder de manera oportuna a las PQRSF de los usuarios, mejorar el sistema de apartar citas presenciales, como adaptar un digiturno para la asignación de citas y contribuir a la optimización del servicio, instalar un programa (Software) para digitar la historia clínica y formulas médicas, disminuir el tiempo de espera para atender a los usuarios.

Según el segundo objetivo, se ejecutó el manual del usuario, donde permitió a los afiliados en general que conocieran los derechos, deberes y prohibiciones que contempla la ley, fue socializado y explicado a los pacientes donde tuvieron la oportunidad de conocer y aclarar todas sus inquietudes. Se logró realizar la documentación del sistema de PQRSF y se dio a conocer los pasos para el trámite de éste, además se diseñó y se socializó los formatos de PQRSF, donde los usuarios conocieron una nueva forma de exponer cualquier petición, quejas, reclamos, sugerencia, o felicitación, ya que se presentaban de forma verbal.

Finalmente se desarrolló el manual de funciones de Sanamedic donde contiene información específica por cada cargo en la IPS y puntos específicos como identificación y objetivo general del cargo, descripción de responsabilidades generales y específicas. Se realizó el manual de procedimientos de Sanamedic, donde se da a conocer cada proceso en la institución, acompañado de un flujograma y por último se efectuó el reglamento interno de la empresa donde el empleado conocerá bajo que normas se basa la institución.

6. RECOMENDACIONES.

Se le recomienda a la IPS, aplicar las oportunidades de mejora y las estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo, para lograr de esta manera la optimización del servicio a los usuarios.

Realizar evaluación y seguimiento acerca del comportamiento e inquietudes de los usuarios, además se le sugiere que ponga en ejecución los formatos de PQRSF.

Aplicar los manuales de funciones y procedimientos para tener un mejoramiento continuo en la prestación del servicio.

Socializar y visualizar el reglamento interno de la empresa para que los empleados puedan conocer bajo que parámetros se basa la institución.

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRONICAS.

Acreditaciones en salud [On line] (s.f) [citado el 15 de septiembre del 2015] disponible en: <http://www.acreditacionensalud.org.co/acreditacion.php?IdSub=115&IdCat=29>

Comfacundi [On line] (s.f) [citado el 15 de septiembre del 2015] disponible en: <https://www.comfacundi.com.co/index.php/ips-quienes-son-nuestros-usuarios>

El colombiano [On line] (s.f) [citado el 15 de septiembre del 2015] disponible en: http://www.elcolombiano.com/eps_ips_pos_el_glosario_de_la_salud-JVEC_95936

Grupo de participación en Salud de Santiago de Cali [On line] (s.f) [citado el 15 de septiembre del 2015] disponible en:

<http://grupoparticipacionss.blogspot.com/2012/07/glosario-terminologia-salud-publica.html>

Secretaria de Salud [On line] (s.f) [citado el 14 de Febrero del 2016] disponible en: <http://www.saludcapital.gov.co/DASEG/Paginas/RegimenSubsidiado.aspx>

Definicion.de [On line] (s.f) [citado el 14 de Febrero del 2016] disponible en: <http://definicion.de/organizacion/>

Bolentin Sigo Informando [On line] (s.f) [citado el 14 de Febrero del 2016] disponible en: http://www.uniajc.edu.co/SIGO/boletin/Boletin_2.pdf

Wordreference [On line] (s.f) [citado el 15 de septiembre del 2015] disponible en: <http://www.wordreference.com/definicion/derecho>

Wordreference [On line] (s.f) [citado el 15 de septiembre del 2015] disponible en: <http://www.wordreference.com/definicion/deberes>

Definicion.org [On line] (s.f) [citado el 15 de septiembre del 2015] disponible en: <http://www.definicion.org/manual>

Definición [On line] (s.f) [citado el 14 de Febrero del 2016] disponible en: <http://definicion.mx/recursos-humanos/>

DefiniciónABC, tu diccionario hecho fácil [On line] (s.f) [citado el 15 de septiembre del 2015] disponible en: <http://www.definicionabc.com/general/pasantias.php>

DeConceptos.com [On line] (s.f) [citado el 16 de octubre del 2015] disponible en: <http://deconceptos.com/tecnologia/manual-de-usuario>

Aiteco [On line] (s.f) [citado el 16 de octubre del 2015] disponible en: <http://www.aiteco.com/manual-de-funciones/>

Manual de procedimientos On line] (s.f) [citado el 16 de octubre del 2015] disponible en: <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenio/info/6/1.htm>

Definicion.de [On line] (s.f) [citado el 16 de octubre del 2015] disponible en:
<http://definicion.de/reglamento-interno/>

Consulta de la norma [On line] (s.f) [citado el 15 de septiembre del 2015] disponible en:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>

Consulta de la norma [On line] (s.f) [citado el 15 de septiembre del 2015] disponible en:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6829>

ANEXOS

ANEXOS 1. CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS USUARIOS DE SANAMEDIC.



**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

CUESTIONARIO DIRIGIDO LOS USUARIOS DE SANAMEDIC.

Objetivo: Efectuar un diagnóstico para identificar la calidad del servicio del usuario en Sanamedic.

1. ¿Usted a que EPS pertenece? _____
2. ¿Cómo califica los servicios que ofrece la institución?
Excelente____ Bueno ____ Regular ____ Malo____ Porque?_____
3. ¿Usted alguna vez a interpuesto una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación a Sanamedic?
SI____ NO____ Porque? _____
- *Si su respuesta es SI responda la pregunta 4 y 5 , sino continúe con la pregunta 6.*
4. ¿De qué manera ha interpuesto petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación a Sanamedic?
Verbal____ Escrita _____ Otra? Cual? _____
5. ¿En términos generales ¿Cómo ha sido el nivel de satisfacción de acuerdo a la respuesta de la solicitud dada por parte de la IPS?
Excelente____ Bueno ____ Regular ____ Malo____ Porque?_____
6. ¿Usted tiene conocimiento de los deberes y derechos del usuario?
SI ____ NO____
7. ¿Las instalaciones de SANAMEDIC cuenta con elementos, de señalización que permite identificar rutas de evacuación y manejo de elementos de desechos (basura)?
SI____ NO____
8. ¿De qué forma solicita usted la asignación de citas?
Telefónicamente____ Presencial ____ Web____
9. ¿Cómo califica el trato brindado por el personal de la institución?
Excelente____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____ Porque?_____
10. ¿Cómo considera que fue atendido durante su consulta médica?
Excelente____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____ Porque?_____
11. ¿El médico le explico con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o el resultado de la consulta?

SI ___ NO ___ Porque? _____

12. ¿Si le dieron indicaciones en una formula médica ¿Están escritas en forma clara para usted?

SI ___ NO ___ Porque? _____

13. ¿El tiempo que usted espero para ser atendido por el personal de Sanamedic fue?

Demorado ___ Adecuado ___

14. ¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?

SI ___ NO ___ Porque? _____

15. ¿Le parecieron cómodos las instalaciones del establecimiento?

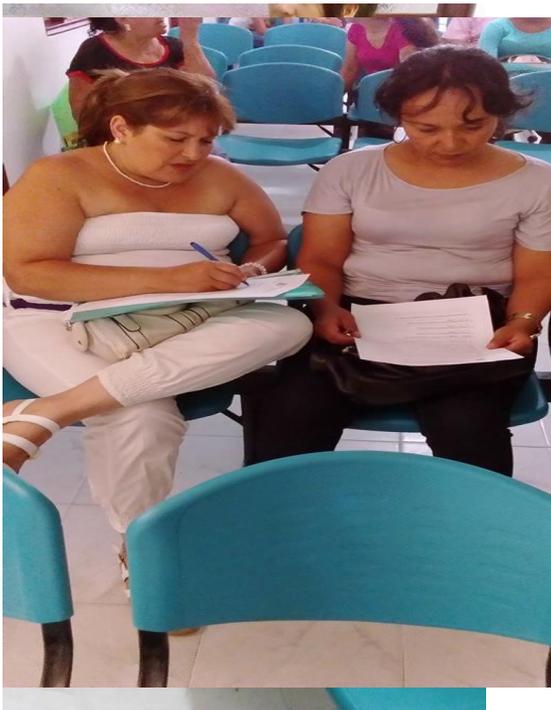
SI ___ NO ___ Porque? _____

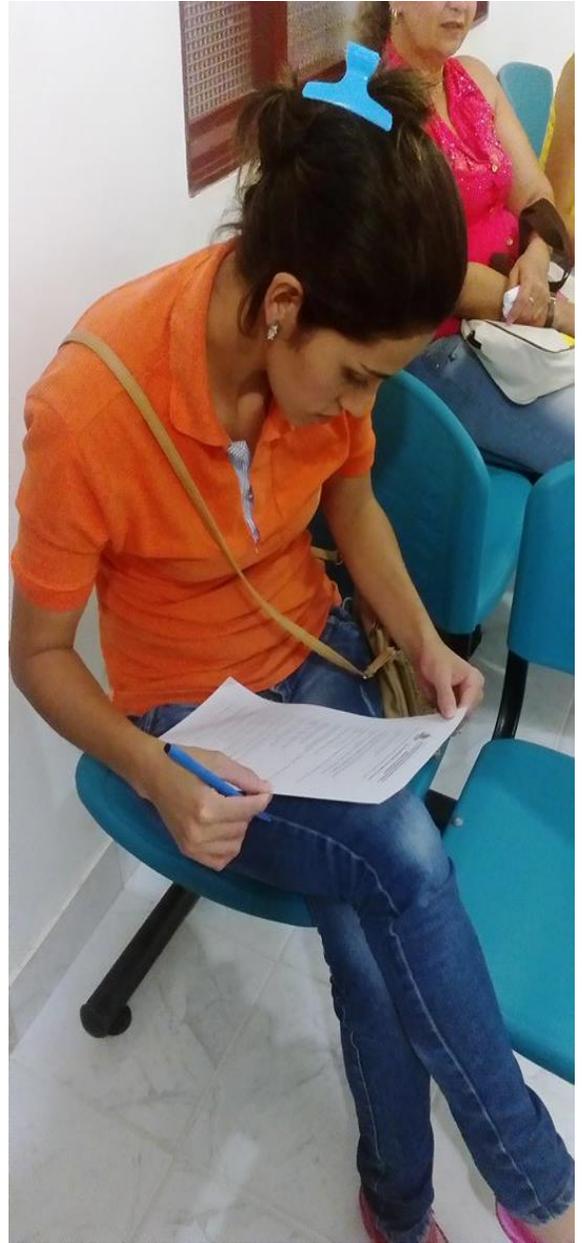
16. ¿En términos generales ¿Usted se siente satisfecho con la atención recibida?

SI ___ NO ___ Porque? _____

17. ¿Qué sugerencias tienen para mejorar los servicios que se prestan en SANAMEDIC IPS?

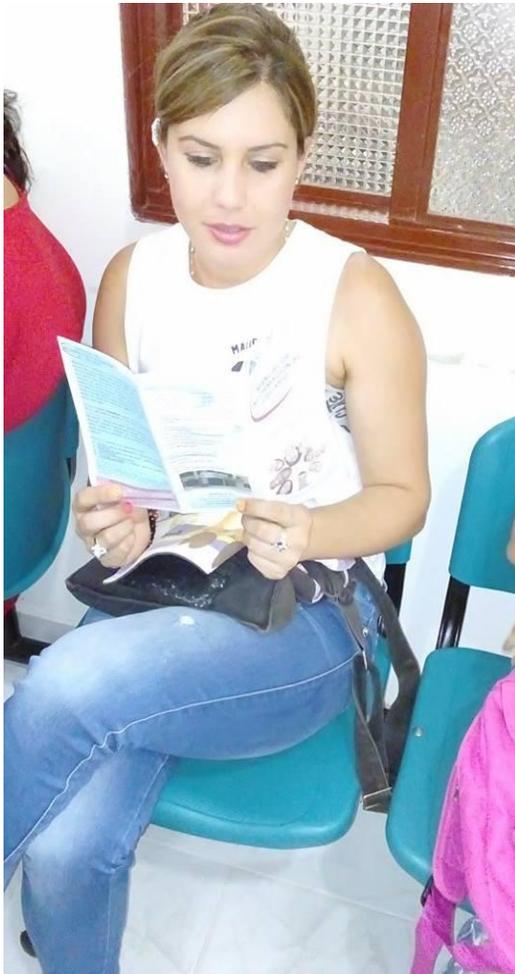
ANEXOS 2. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS USUARIOS DE SANAMEDIC





ANEXOS 3. EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS DE SOCIALIZACION DEL MANUAL DE INFORMACION AL USUARIO.







ANEXOS 4. EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS DE SOCIALIZACION DE FORMATOS DE PQRSF A LOS USUARIOS DE SANAMEDIC.

