

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: ATENCIÓN EN ODONTOLOGÍA</b>			<b>Código:</b> 1124 - 13 - 015
				<b>Versión:</b> 4
				<b>Fecha de Actualización:</b> Abril de 2011
				<b>Elaborado por:</b> Responsable Odontología, Asesor auditor médico

PROVEEDOR	ENTRADA	EXPECTATIVAS CON RESPECTO A LAS ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	SALIDA	EXPECTATIVAS CON RESPECTO A LAS SALIDAS	CLIENTES	DOCUMENTOS/REGISTROS	BASE LEGAL	ATRIBUTOS DE CALIDAD	INDICADORES			
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Usuario y/o su familia</li> <li>* Proceso de gestión de la información</li> <li>* Proceso de gestión de bienes e insumos</li> <li>* Proceso de gestión del recurso humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Usuario con necesidad de atención odontológica</li> <li>* Documento de identificación</li> <li>* Documento de seguridad social en salud</li> <li>* Software asistencial</li> <li>* Bases de datos de aseguramiento.</li> <li>* Agenda</li> <li>* Conexión a red interna e Internet</li> <li>* Maletín de contingencias</li> <li>* Insumos</li> <li>* Equipos de computo</li> <li>* Contratos vigentes</li> <li>* Recurso humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Software asistencial: Estable (que no produzca alteraciones en la información), permitir realizar informes, seguros, permita garantizar la confidencialidad de la información.</li> <li>* Bases de datos de aseguramiento: Actualizada, Confiable.</li> <li>* Conexión a red interna e Internet: Que sea un servicio permanente, que este disponible en todos los equipos.</li> <li>* Maletín de contingencias: Actualizado cantidades suficientes, que sea claro el procedimiento a llevar a cabo al utilizarlo</li> <li>* Insumos: Disponibilidad en el área, confiable, oportunidad en el suministro de éstos a las áreas, especificaciones técnicas claras, y almacenamiento.</li> <li>* Equipos de cómputo: Software y hardware necesarios para la prestación del servicio, actualizados, mantenimiento preventivo.</li> <li>* Documento de identificación y de seguridad social: original, actual y en buen estado.</li> <li>* Contratos vigentes: Socialización en el área, disponible con claridad en el objeto del contrato.</li> </ul>	<b>ASIGNACIÓN DE CITA ODONTOLÓGICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Cita asignada con la higienista o el odontólogo.</li> <li>* Usuario y/o familia satisfecho con la cita asignada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Cita oportuna.</li> <li>* Citas continuas.</li> <li>* Fácil acceso al servicio.</li> <li>* Claridad en la información de la cita. (Formato con los datos completos y actualizados de la Cita)</li> <li>* Tratamiento con el mismo profesional.</li> <li>* Diferentes posibilidades (profesional, hora, lugar)</li> <li>* Amabilidad del personal.</li> <li>* Que se le informe el valor de los copagos.</li> <li>* Claridad en la información de la cita. (Formato con los datos completos de la Cita)</li> <li>* Tratamiento con el mismo profesional.</li> <li>* Amabilidad del personal.</li> </ul>	Usuario y su familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Procedimiento atención de higiene oral</li> <li>* Procedimiento de atención odontológica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Agendas de trabajo.</li> <li>* Cita asignada. (formato para el usuario)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ley 100/93</li> <li>* Ley 10/90</li> <li>* Ley 52/ 1964</li> <li>* Ley 715/2001</li> <li>* Ley 0023/81</li> <li>* Decreto 800/2003</li> <li>* Decreto 159/2002</li> <li>* Decreto 2794/02</li> <li>* Decreto 117 /04</li> <li>* Decreto 2878 /07</li> <li>* Decreto 313/08</li> <li>* Decreto 3380/81</li> <li>* Decreto 1011/06</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Oportunidad.</li> <li>*Satisfacción.</li> <li>*Accesibilidad.</li> <li>*Continuidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Oportunidad en la atención.</li> <li>* Índice combinado de satisfacción.</li> <li>* Proporción de usuarios satisfechos con los servicios ofrecidos por la institución.</li> <li>* Continuidad</li> </ul>		
				Agenda odontológica Actualizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Oportuna.</li> <li>* Que incluya las novedades del turno.</li> <li>* Que al usuario se le hayan verificado los derechos.</li> <li>* Que se verifiquen y actualicen los datos del usuario en el software asistencial de acuerdo al documento de identidad</li> <li>* Que no se asignen dobles citas a la misma hora.</li> <li>* Que se bloqueen las citas de la atención de urgencias.</li> </ul>	* Procedimiento atención de higiene oral * Procedimiento atención odontológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Que el usuario asista en forma puntual a la cita</li> <li>* <b>Software asistencial:</b> Estable (que no produzca alteraciones en la información), permitir realizar informes, seguros, permita garantizar la confidencialidad de la información.</li> <li>* <b>Bases de datos de aseguramiento:</b> Actualizada, Confiable,</li> <li>* <b>Conexión a red interna e Internet:</b> Que sea un servicio permanente, que este disponible en todos los equipos.</li> <li>* <b>Maletín de contingencias:</b> Actualizado cantidades suficientes, que sea claro el procedimiento a llevar a cabo al utilizarlo</li> <li>* <b>Insumos:</b> Disponibilidad en el área, confiable, oportunidad en el suministro de éstos a las áreas, especificaciones técnicas claras, especificaciones de compra y almacenamiento.</li> <li>* <b>Equipos de cómputo:</b> Software necesario para la prestación del servicio, actualizados, mantenimiento preventivo.</li> <li>* Documento de identificación y de seguridad social: original, actual y en buen estado.</li> <li>* <b>Contratos vigentes:</b> Socialización en el área, disponible con claridad en el objeto del contrato.</li> <li>* <b>Guías y protocolos de odontología:</b> Disponibles en área, actualizadas, basadas en la evidencia y de las primeras causas de consulta.</li> <li>* <b>Implementos de bioseguridad:</b> disponibilidad de los implementos necesarios.</li> <li>Agenda Actualizada</li> <li>* Oportuna.</li> <li>* Que incluya las novedades del turno.</li> <li>* Que al usuario se le hayan verificado los derechos.</li> <li>* Que se verifiquen y actualicen los datos del usuario en el software asistencial de acuerdo al documento de identidad</li> <li>* Que no se asignen dobles citas a la misma hora.</li> <li>* Que se bloqueen las citas de la atención de urgencias</li> <li>* Dotación biomédica con aseguramiento metrológico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Información clara</li> <li>* Atención puntual</li> <li>* Usuario y/o familia satisfecho con el trato recibido</li> <li>* Prestar atención oportuna al paciente</li> <li>* Atención de acuerdo a la norma técnica</li> <li>* <b>Atención segura</b></li> <li>* Ambientar al paciente para el tratamiento odontológico</li> <li>* Tratamiento adecuado</li> <li>* Prestar atención oportuna al paciente.</li> <li>* Atención de acuerdo a las guías clínicas y normas técnicas</li> <li>* Prestar atención oportuna al paciente.</li> <li>* Atención de acuerdo a las guías clínicas y normas técnicas</li> </ul>	Usuario y/o su familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Formato de cuidados al egreso</li> <li>* Evolución en el software asistencial</li> <li>* Agenda actualizada</li> <li>* Cargos de facturación</li> <li>* Factura</li> <li>* Consentimiento informado</li> <li>* Registro de RIPS completos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ley 100/93</li> <li>* Ley 10/90</li> <li>* Ley 60/93</li> <li>* Ley 715/2001</li> <li>* Ley 0023/81</li> <li>* Decreto 2753/97</li> <li>* Decreto 2337/95</li> <li>* Decreto 1876/94</li> <li>* Decreto 1624/95</li> <li>* Decreto 1485/94</li> <li>* Decreto 3380/81</li> <li>* Decreto 1292/94</li> <li>* Resolución 03374/00</li> <li>* Resolución 2546/95</li> <li>* Resolución 00412/00</li> <li>* Resolución 1439/02</li> <li>* Resolución 1474/02</li> <li>* Resolución 5261/94</li> <li>* Resolución 2546/98</li> <li>* Resolución 1832/99</li> <li>* Resolución 238/99</li> <li>* Resolución 4292/57</li> <li>* Resolución 4445/96</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Satisfacción.</li> <li>* Pertinencia</li> <li>* Seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Índice combinado de satisfacción.</li> <li>* Proporción de usuarios satisfechos con los servicios ofrecidos por la institución.</li> <li>* Proporción de usuarios con necesidades de educación satisfechas.</li> <li>* Porcentaje de calidad de los registros de historias clínicas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Procedimiento de asignación de cita odontológica</li> <li>* Proceso de Gestión de bienes e insumos</li> <li>* Proceso de gestión de la información</li> <li>* Proceso de gestión de la tecnología</li> <li>* Usuario y/o su familia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Usuario con cita asignada</li> <li>* Software asistencial</li> <li>* Bases de datos de aseguramiento.</li> <li>* Agenda</li> <li>* Conexión a red interna e Internet</li> <li>* Maletín de contingencias</li> <li>* Insumos</li> <li>* Equipos de computo</li> <li>* Documento de identificación</li> <li>* Documento de seguridad social en salud</li> <li>* Contratos vigentes</li> <li>* Guías y protocolos</li> <li>* Equipos biomédicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Atención de higiene oral</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Evolución en software asistencial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Totalidad de H.C. evolucionadas pertinente y oportunamente</li> <li>* Evoluciones según las guías clínicas</li> <li>* La totalidad de las H.C. con secuencialidad de evoluciones</li> </ul>	Proceso de evaluación Y mejoramiento (Auditoría Clínica)	Proceso de gestión del recurso financiero		Aseguradora	* Consentimiento informado	* Registro de RIPS completos	* Satisfacción.	* Pertinencia	* Seguridad.
			* Factura	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Que tengan todos los soportes</li> <li>* Que se realice verificación de derechos</li> <li>* Que entreguen oportunamente las facturas</li> <li>* Que se facturen con tarifas y códigos adecuados</li> <li>* Que se encuentren los RIPS bien diligenciados</li> <li>* Que tengan todos los soportes</li> <li>* Que se realice verificación de derechos</li> <li>* Que entreguen oportunamente las facturas</li> <li>* Que se facturen con tarifas y códigos adecuados</li> <li>* Que se encuentren los RIPS bien diligenciados</li> </ul>	Proceso de evaluación y mejoramiento (Auditoría Clínica)								

PROVEEDOR	ENTRADA	EXPECTATIVAS CON RESPECTO A LAS ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	SALIDA	EXPECTATIVAS CON RESPECTO A LAS SALIDAS	CLIENTES	DOCUMENTOS/REGISTROS	BASE LEGAL	ATRIBUTOS DE CALIDAD	INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Procedimiento de asignación de cita odontológica</li> <li>* Procedimiento de atención en higiene oral</li> <li>* Proceso de Gestión de bienes e insumos</li> <li>* Proceso de gestión de la información</li> <li>* Usuario y/o su familia</li> <li>* Proceso de atención en urgencias</li> <li>* Proceso de gestión de la tecnología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Usuario con cita asignada de atención odontológica</li> <li>* Software asistencial</li> <li>* Bases de datos de aseguramiento.</li> <li>* Agenda</li> <li>* Conexión a red interna e Internet</li> <li>* Maletín de contingencias</li> <li>* Insumos</li> <li>* Equipos de computo</li> <li>* Documento de identificación</li> <li>* Documento de seguridad social en salud</li> <li>* Contratos vigentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Software asistencial instalado y funcionando de manera estable</li> <li>* Citas asignadas de manera pertinente</li> <li>* Información de la cita del usuario completa</li> <li>* Usuario clasificado y atendido oportunamente en higiene oral</li> <li>* Usuario preparado correctamente para la atención</li> <li>* Guías y protocolos de odontología: accesibles, actualizadas, basadas en la evidencia y de las primeras causas de consulta.</li> <li>* Conexiones a Internet veloces y permanentes.</li> <li>* Implementos de bioseguridad: disponibilidad de los implementos necesarios.</li> <li>* Consultorio odontológico: dotado de acuerdo a las necesidades del servicio.</li> <li>Agenda Actualizada</li> <li>* Oportuna.</li> <li>* Que incluya las novedades del turno.</li> <li>* Que al usuario se le hayan verificado los derechos.</li> <li>* Que se verifiquen y actualicen los datos del usuario en el software asistencial de acuerdo al documento de identidad</li> <li>* Que no se asignen citas a la misma hora.</li> <li>* Que se bloqueen las citas de la atención de urgencias</li> <li>* Dotación biomédica con aseguramiento metrológico.</li> <li>* Equipos con mantenimiento preventivo</li> </ul>	<p align="center"><b>ATENCIÓN EN ODONTOLOGÍA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Información clara</li> <li>* Atención puntual</li> <li>* Usuario satisfecho con la atención</li> <li>* Prestar atención oportuna al paciente</li> <li>* Atención de acuerdo a la norma técnica</li> <li>* Usuario atendido en forma segura y continua</li> <li>* Totalidad de H.C. evolucionadas correctamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ambientar al paciente para el tratamiento odontológico</li> <li>* Tratamiento adecuado</li> <li>* Prestar atención oportuna al paciente.</li> <li>* Atención de acuerdo a las guías clínicas</li> <li>* Totalidad de H.C. evolucionadas correctamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aseguradoras</li> <li>Usuario y su familias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Historia clínica correctamente diligenciada</li> <li>* Formato de asignación de cita bien diligenciado</li> <li>* Formato de cuidados al egreso</li> <li>* Cartilla de derechos y deberes</li> <li>* Facturación correcta</li> <li>* RIPS elaborados</li> <li>* Agendas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ley 100/93</li> <li>* Ley 10/90</li> <li>* Ley 60/93</li> <li>* Ley 715/2001</li> <li>* Ley 0023/81</li> <li>* Decreto 2753/97</li> <li>* Decreto 2357/95</li> <li>* Decreto 1876/94</li> <li>* Decreto 1624/95</li> <li>* Decreto 1485/94</li> <li>* Decreto 3380/81</li> <li>* Decreto 1292/94</li> <li>* Resolución 03374/00</li> <li>* Resolución 2546/95</li> <li>* Resolución 00412/00</li> <li>* Resolución 1439/02</li> <li>* Resolución 1474/02</li> <li>* Resolución 5261/94</li> <li>* Resolución 2546/98</li> <li>* Resolución 1832/99</li> <li>* Resolución 230/99</li> <li>* Resolución 4292/57</li> <li>* Resolución 4445/96</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Oportunidad</li> <li>* Satisfacción</li> <li>* Eficiencia</li> <li>* Pertinencia</li> <li>* Eficacia</li> <li>* Seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Oportunidad en la atención.</li> <li>* Índice combinado de satisfacción.</li> <li>* Proporción de usuarios satisfechos con los servicios ofrecidos por la institución.</li> <li>* Proporción de usuarios con necesidades de educación satisfechas.</li> <li>* Porcentaje de clientes internos satisfechos.</li> <li>* Porcentaje de calidad de los registros de historias clínicas.</li> <li>* Proporción de incidencia de eventos adversos.</li> <li>* Porcentaje de adherencia a las guías de atención y normas técnicas.</li> <li>* Integralidad.</li> <li>* Continuidad en la atención de citas odontológicas.</li> </ul>	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>* Evoluciones según las guías clínicas</li> <li>* La totalidad de las H.C. con secencialidad de evoluciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Usuario con identificación única.</li> <li>* Que no realicen creaciones dobles.</li> <li>* Que no se tengan errores numéricos y ortográficos.</li> <li>* Creados con los datos de identificación original</li> <li>* Reportar las dobles creaciones para consolidarlas.</li> <li>* Creación de usuarios por Apellidos y nombres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de evaluación Y mejoramiento (Auditoría Clínica)</li> <li>Comité de Historia Clínica</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ley 100/93</li> <li>* Ley 10/90</li> <li>* Ley 60/93</li> <li>* Ley 715/2001</li> <li>* Ley 0023/81</li> <li>* Decreto 2753/97</li> <li>* Decreto 2357/95</li> <li>* Decreto 1876/94</li> <li>* Decreto 1624/95</li> <li>* Decreto 1485/94</li> <li>* Decreto 3380/81</li> <li>* Decreto 1292/94</li> <li>* Resolución 03374/00</li> <li>* Resolución 2546/95</li> <li>* Resolución 00412/00</li> <li>* Resolución 1439/02</li> <li>* Resolución 1474/02</li> <li>* Resolución 5261/94</li> <li>* Resolución 2546/98</li> <li>* Resolución 1832/99</li> <li>* Resolución 230/99</li> <li>* Resolución 4292/57</li> <li>* Resolución 4445/96</li> </ul>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>* Evolución en software asistencial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Notas clínicas claras que permitan saber que sucede y que se debe hacer con el usuario.</li> <li>* Totalidad de H.C. evolucionadas correctamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odontólogo</li> </ul>					
				<ul style="list-style-type: none"> <li>* Factura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Que tengan todos los soportes</li> <li>* Que entreguen oportunamente las facturas</li> <li>* Que se facturen con tarifas y códigos adecuados</li> <li>* Que se facture correctamente de acuerdo a los servicios recibidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario y su familias</li> <li>* Facturación</li> <li>* Odontólogo</li> <li>* Aseguradoras</li> </ul>					
				<ul style="list-style-type: none"> <li>* Consentimiento informado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Que se encuentren completamente diligenciados los C.I.</li> <li>* Que se entreguen de manera organizada según orden alfabético.</li> <li>* Que se entreguen mensualmente en los 10 primeros días del mes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proceso de evaluación y mejora</li> <li>* Aseguradoras</li> <li>* Archivo Clínico</li> </ul>					
				<ul style="list-style-type: none"> <li>* RIPS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Que se encuentren la totalidad de los RIPS bien diligenciados.</li> <li>* Que se realice control de los RIPS diligenciados previamente a la entrega de la información.</li> <li>* Que se generen oportunamente (el mismo día de la atención).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del Recurso Financiero</li> </ul>					
				<ul style="list-style-type: none"> <li>* Agenda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Que incluya las novedades</li> <li>* Que el usuario se le hayan verificado los derechos.</li> <li>* Que no se asignen doble citas a la misma hora.</li> <li>* Que la agenda no contenga errores de ortografía en la creación del usuario.</li> <li>* Que se realice de manera oportuna la creación de la agenda del profesional.</li> <li>* Que se bloqueen las citas de la atención de urgencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento de atención odontológica</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Procedimiento de atención odontológica</li> <li>* Proceso de Gestión de bienes e insumos</li> <li>* Proceso de gestión de la información</li> <li>* Usuario y/o su familia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Usuario con conducta definida de remisión</li> <li>* Software asistencial</li> <li>* Bases de datos de aseguramiento.</li> <li>* Conexión a red interna e Internet</li> <li>* Maletín de contingencias</li> <li>* Insumos</li> <li>* Equipos de computo</li> <li>* Documento de identificación</li> <li>* Documento de seguridad social en salud</li> <li>* Contratos vigentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Usuario con necesidad de remisión:</b> Que la remisión sea pertinente</li> <li>* <b>Software asistencial:</b> Estable (que no produzca alteraciones en la información), permitir realizar informes, seguros, permita garantizar la confidencialidad de la información.</li> <li>* <b>Bases de datos de aseguramiento:</b> Actualizada, Confiable.</li> <li>* <b>Conexión a red interna e Internet:</b> Que sea un servicio permanente, que este disponible en todos los equipos.</li> <li>* <b>Maletín de contingencias:</b> Actualizado cantidades suficientes, que sea claro el procedimiento a llevar a cabo al utilizarlo</li> <li>* <b>Insumos:</b> Disponibilidad en el área, confiable, oportunidad en el suministro de éstos a las áreas, especificaciones técnicas claras, especificaciones de compra y almacenamiento.</li> <li>* <b>Equipos de cómputo:</b> Software necesario para la prestación del servicio, actualizados, mantenimiento preventivo.</li> <li>* <b>Documento de identificación y de seguridad social:</b> original, actual y en buen estado.</li> <li>* <b>Contratos vigentes:</b> Socialización en el área disponible</li> </ul>	<p align="center"><b>REMISIÓN DEL USUARIO DE ODONTOLOGÍA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Usuario remitido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Que se atienda de manera amable al usuario.</li> <li>* Usuario remitido en forma segura, oportuna, pertinente y continua</li> <li>* Usuario y/o Familia satisfechos con la remisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aseguradora</li> <li>Usuario y su familias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ley 100/93</li> <li>* Ley 10/90</li> <li>* Ley 60/93</li> <li>* Ley 715/2001</li> <li>* Ley 0023/81</li> <li>* Decreto 2753/97</li> <li>* Decreto 2357/95</li> <li>* Decreto 1876/94</li> <li>* Decreto 1624/95</li> <li>* Decreto 1485/94</li> <li>* Decreto 3380/81</li> <li>* Decreto 1292/94</li> <li>* Resolución 03374/00</li> <li>* Resolución 2546/95</li> <li>* Resolución 00412/00</li> <li>* Resolución 1439/02</li> <li>* Resolución 1474/02</li> <li>* Resolución 5261/94</li> <li>* Resolución 2546/98</li> <li>* Resolución 1832/99</li> <li>* Resolución 230/99</li> <li>* Resolución 4292/57</li> <li>* Resolución 4445/96</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Oportunidad</li> <li>* Satisfacción</li> <li>* Pertinencia</li> <li>* Continuidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Índice combinado de satisfacción.</li> <li>* Proporción de usuarios satisfechos con los servicios ofrecidos por la institución.</li> <li>* Porcentaje de calidad de los registros de historias clínicas.</li> <li>* Proporción de incidencia de eventos adversos.</li> <li>* Porcentaje de adherencia a las guías de atención y normas técnicas.</li> <li>* Integralidad.</li> <li>* Continuidad en la atención de citas odontológicas.</li> </ul>		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>* SIS 412 A Diligenciado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* SIS 412 A diligenciado en forma oportuna y pertinente en el Software asistencial y el físico</li> <li>* Que su historia contenga toda la información de las consultas.</li> <li>* Que se garantice la seguridad y confidencialidad de la historia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aseguradora</li> <li>Usuario y su familias</li> <li>Otras IPS</li> </ul>					
				<ul style="list-style-type: none"> <li>* Historia clínica diligenciada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Que se pueda acceder a ella fácilmente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aseguradora</li> </ul>					
					<ul style="list-style-type: none"> <li>* Que las notas clínicas sean claras, oportunas y cumplan los requisitos de ley.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de evaluación y mejoramiento (Auditoría Clínica)</li> </ul>					