

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN EN EL INGRESO Y CONTROL DE USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PROMOCION DE LA SALUD Y PREVENCION	Código: 1210.3-19-019
		Versión: 2
		Fecha de actualización: 11/Jul/2019

1. OBJETIVO

Brindar una atención segura y pertinente durante las citas de ingreso y control de los programas de protección específica y detección temprana, teniendo como guía la Ruta de atención Integral de Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta de atención Integral Materno Perinatal.

2. ALCANCE

Se realiza atención en consulta de Ingreso o Control de algún programa de protección específica y detección temprana a toda la población susceptible según edad y seguridad social, que previamente se le haya asignado cita y/o según disponibilidad de la agenda médica o de enfermería.

3. RESPONSABLE

Profesional de Enfermería Coordinador de PyD.

4. LÍMITES

Inferior: Inicia con el llamado al paciente por parte del funcionario para recibir la atención.

Superior: Finaliza con la verificación de la comprensión del usuario acerca de la próxima cita y otros servicios a los cuales debe asistir.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Todo usuario que reciba atención en los programas de PyD se le debe asignar las citas de control o programas adicionales en la taquilla de admisiones al finalizar la atención.

6. GENERALIDADES

CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	RECURSOS NECESARIOS
- Usuario que tiene cita asignada en la agenda para el ingreso a un programa o cita de control.	- Hardware: Equipo de cómputo con conexión a red local, Internet. - Software: Bases de datos y software asistencial.

<ul style="list-style-type: none"> - Usuario con cargo realizado previamente en Admisiones. - Usuario que se le realiza cargo directo en taquilla de admisiones por disponibilidad de médico o personal de enfermería para la atención. 	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio físico: Consultorio para la atención con dotación según habilitación. - Recurso Humano capacitado. - Formato de contingencia. - Carné de los diferentes programas y volantes educativos.
BASE LEGAL	PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS
<ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo 117 de 1998 (Demanda Inducida) - Resolución 1715 de 2005 (Historia Clínica) - Resolución de 412 de 2000 (Programas PyP) - Resolución 4505 de 2012 (Reporte de Actividades de PEDT) - Resolución 3280 de 2018 (Atención según RIAS - modifica la resolución 412 del 2000 - en proceso inicial de implementación) 	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico y manejo según norma técnica y guías, logrando la seguridad en la atención. - Cita de control asignada desde admisiones según programa al que es susceptible de acuerdo a su edad y norma vigente. - Usuario satisfecho con la atención prestada. - Usuario con explicación clara sobre: el control de factores de riesgo y signos de alarma, Instrucciones para la preparación previa para la realización de exámenes de laboratorio, efectos adversos de los medicamentos y forma de tomarlos.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (Debe incluir el cómo)	Responsable	Registro
1	Llamar en forma personal al usuario en la sala de espera a la hora de la cita asignada o según disponibilidad médica.	Personal asistencial de PyD	Agenda electrónica o manual según el caso (cargo directo).
2	Saludar amablemente al usuario y su familia, presentarse por su nombre y solicitarle el documento para la doble verificación.	Personal asistencial de PyD	
3	Verificar la correcta facturación de los servicios (convenio/ administradora y tipo de servicio a prestar antes de diligenciar la historia clínica).	Personal asistencial de PyD	Registro de la atención en el software institucional.
4	Diligenciar el carné correspondiente al programa si es un ingreso o solicitar el carné en caso de ser un control.	Personal asistencial de PyD	Carné del programa correspondiente
5	Abrir plantilla de historia clínica en software asistencial, buscando al usuario por apellidos y nombres, para	Personal asistencial de PyD	Software asistencial.

	identificar duplicidades.		
6	Entrevistar al usuario siguiendo los parámetros de la historia clínica e identificar sus expectativas frente a la atención.	Personal asistencial de PyD	Software asistencial.
7	Realizar examen físico según guías de atención (Ruta integral de atención en salud) en condiciones de privacidad.	Personal asistencial de PyD	Software asistencial.
8	Realizar diagnóstico y concertar plan de manejo y tratamiento con el usuario y/o su familia.	Personal asistencial de PyD	Historia clínica
9	Elaborar la orden de medicamentos, paraclínicos y/o remisión en el sistema y explicar al usuario y su familia.	Personal asistencial de PyD	Software asistencial.
10	Brindar educación al usuario y su familia acerca de cuidados, estilos de vida saludables, signos y síntomas de alarma, pronóstico y reacciones adversas, derechos y deberes y entregar material educativo escrito y formato de escucha activa.	Personal asistencial de PyD	Formatos Educativos, Software asistencial.
11	Identificar usuarios con necesidad de intervención por otros profesionales programas o cursos educativos ofrecidos por la institución, y ofrecer el servicio, direccionándolo a la taquilla de admisiones.	Personal asistencial de PyD	Formato demanda inducida
12	Informar cuando debe ser su cita de control, registrar información de la actividad educativa individual y direccionar a la taquilla de admisiones.	Personal asistencial de PyD	Software asistencial.
13	Verificar comprensión del usuario acerca de la próxima cita y otros servicios a los cuales debe asistir. (Cursos educativos, vacunación, laboratorio, farmacia, odontología) y despedir al usuario amablemente.	Personal asistencial de PyD	Historia Clínica Electrónica
14	El responsable de PyD y los médicos referentes de los programas miden cada 4 meses la adherencia a la calidad en la historia clínica de PyD, según parámetros del Comité de Historias Clínicas.	Coordinador PyD y médicos Referentes de los programas	Formato de medición de adherencia a la Historia Clínica

8. RIESGOS Y PUNTOS DE CONTROL

Producto no	Riesgos	Punto de	Periodicidad	Indicador de
-------------	---------	----------	--------------	--------------

Conforme Potencial	Potenciales	Control	de aplicación de puntos de control	Proceso
1. No cumplimiento de los lineamientos de atención según la Resolución 3280 de 2018 que se encuentra en proceso inicial de implementación	- Datos incompletos en la HC - Clasificación inadecuada en la gestión integral del riesgo de cada paciente	- Capacitación continua - Auditoría de Adherencia a guías de atención - Auditoría de Adherencia a la Historia Clínica	- En cada proceso de inducción y reinducción - Auditoría e Historias clínicas Cuatrimestral	- % de Adherencia a las guías de atención en P y D (Cuatrimestral) - % de Adherencia a la Historia Clínica en P y D (Cuatrimestral)

9. DEFINICIONES

PEDT: Protección Específica y Detección Temprana

PANACEA: Software de Historia Clínica

CPN: Control Prenatal

PF: Planificación Familiar

CyD: Crecimiento y Desarrollo

SENTRY: Software de asignación de turnos por fichero

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Es la aceptación o negación voluntaria sobre la realización de un procedimiento o administración de un tratamiento tras haber sido informado del propósito, métodos, ventajas y riesgos del procedimiento.

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

[RESOLUCIÓN 4505 de 2012](#)

[RESOLUCION 458 ADOPCION RIAS 3280 DE 2018](#)

[MANUAL DE SALUD PUBLICA - SAVIA SALUD 2019](#)

- Modelo de Atención.
- Manual de funciones y competencias.
- Procedimiento de Trámite de abuso o comportamiento agresivo.
- Guías institucionales de Protección Específica y Detección Temprana.
- Manual de referencia y contrarreferencia.
- Manual de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios.
- Resolución 4505 28 de diciembre de 2012
- Resolución 3280 del 02 de agosto de 2018
- Resolución 458 del 12 de octubre de 2018
- Directrices de obligatorio cumplimiento para la operación de la Ruta Integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud
 - Lineamiento técnico y operativo Ruta Integral de atención en salud materno perinatal
- Manual de Salud Pública Savia Salud EPS 2019

11. FORMATOS

**Formato de ruta de inducción específica y de entrenamiento.
 Formato de demanda inducida.
 Formato de carne de atención de CPN - Riesgo Cardiovascular**

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
01	15/Nov/2013	Este documento se hace por: <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en el proceso de atención • Cambios de estándares del Sistema único de Habilitación Resolución 1441 de 2013 • Cambios de estándares del Sistema único de Acreditación Resolución 123 de 2012
2	05/Jul/2019	Este documento se actualiza por: <ul style="list-style-type: none"> • Cambios de estándares de la Resolución 4505 de 2012 para la medición de las actividades realizadas • Cambios de estándares de la Resolución 3280 de 2018 - Proceso de Implementación inicial • Cambios en el proceso de atención

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Profesional Nombre: asistencial de P Y P Profesional Universitario Cargo: Enfermero de Promoción y Prevención Fecha: 05/Jul/2019	Líder de calidad Nombre: Líder de Calidad Cargo: Líder de Calidad Fecha: 11/Jul/2019	Nombre: Gerente Cargo: Gerente Fecha: 11/Jul/2019