




	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	NOMBRE:	ENTREGA DE TURNO ADMINISTRATIVO	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02DE11-V1	
			05GC01-V1

1. APROBACIÓN			
	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	LÍDER DE PROYECTO	02/05/2017	
APROBÓ	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y GARANTÍA DE LA CALIDAD	03/05/2017	
	GERENTE	04/05/2017	

2. OBJETIVO
Generar un proceso de mejoramiento continuo en la gestión clínica del Hospital Universitario de la Samaritana, como resultado de la escucha de las necesidades del cliente interno y del análisis y solución de novedades asistenciales y administrativas, reportadas en el día a día y derivadas de la atención brindada al paciente y su familia.

3. ALCANCE
3.1. DESDE: Que se dá inicio a la apertura de la entrega del turno administrativo con el reporte de las novedades asistenciales y administrativas.
3.2. HASTA: Que se presenta ante todas las personas que intervienen en el proceso, las diferentes novedades administrativas de los diferentes servicios asistenciales y se toman decisiones que permita intervenir, dar solución a la novedad y continuidad en la prestación del servicio.
3.3. APLICACIÓN: Áreas Asistenciales y Administrativas.

4. DEFINICIONES

 HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i>	PROCEDIMIENTO		 Calidad soy yo!
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	NOMBRE:	ENTREGA DE TURNO ADMINISTRATIVO	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02DE11-V1	
			05GC01-V1

4. DEFINICIONES

Referencia: La referencia es el envío de pacientes o elementos de ayuda diagnóstica por parte de un prestador de servicios de salud, a otro prestador para atención o complementación diagnóstica que, de acuerdo con el nivel de resolución, de respuesta a las necesidades de salud.

Contrarreferencia: Es la respuesta que el prestador de servicios de salud receptor de la referencia, da al prestador que remitió. La respuesta puede ser la contrarremisión del paciente con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención prestada al paciente en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

Remisión: Es el procedimiento administrativo asistencial mediante el cual se transfiere el cuidado de un paciente de un profesional del área de la salud a otro profesional, un especialista o nivel superior de atención, con la consiguiente transferencia de responsabilidad por la salud del usuario.

Interconsulta: Es la solicitud expedida por el profesional de la salud responsable de la atención de un paciente a otros profesionales del área, quienes emiten juicios, orientaciones y recomendaciones sobre la conducta a seguir en determinados pacientes, sin asumir la responsabilidad directa de tratantes, es decir, no hay en este aspecto transferencia de responsabilidad por parte del profesional tratante.

Autorización: Corresponde al aval para la prestación de un servicio de salud por parte de una entidad responsable del pago a un usuario, en un prestador de servicios determinado. En el supuesto que la entidad responsable del pago no se haya pronunciado dentro de los términos definidos en la normatividad vigente, será suficiente soporte la copia de la solicitud enviada a la entidad responsable del pago, o a la dirección departamental o distrital de salud.

Estancia: Estancia es el conjunto de recursos físicos, humanos y de equipamiento, disponibles como cama, para la atención de un paciente durante un periodo mínimo de 24 horas. La estancia hospitalaria es un indicador de eficiencia hospitalaria.



Bibliografía:

Decreto 4747 de 2007, Resolución 3047 de 2008, Resolución 5261 de 1994.

5. DETALLE DE REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		RESPONSABLE	MEDIO DE ALMACENAMIENTO (CLASIFICACIÓN)	ÁREA DE ALMACENAMIENTO (UBICACIÓN)
NOMBRE	CÓDIGO			
Formato de Entrega de Turno Asistencial Administrativo - Urgencias	05GE01	Subdirector Urgencias	Físico	Dirección Científica
Formato de Entrega de Turno Asistencial - Salas de Cirugía	05GE02	Subdirector Salas de Cirugía	Físico	Dirección Científica
Formato de Entrega de Turno Asistencial - Consulta Externa	05GE03	Subdirector Consulta Externa	Físico	Dirección Científica
Formato de Entrega de Turno Asistencial - Hospitalización - Ortopedia - Urología - Otras Especialidades	05GE04	Subdirector o Representante Legal de la Especialidad Reportada	Físico	Dirección Científica

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia:	Nº	Tabla de Retención:	Página 2 de 5
-------------------------------------	--	-----------------------	-----------	----------------------------	----------------------



	PROCEDIMIENTO			
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	NOMBRE:	ENTREGA DE TURNO ADMINISTRATIVO		
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02DE11-V1	05GC01-V1	

Listado de Asistencia Entrega de Turno Asistencial Administrativo	05GE05	Jefe Oficina Asesora Control Interno	Físico	Oficina Asesora de Control Interno
Formato Entrega de Turno Asistencial - Referencia Y Contrarreferencia	05GE06	Coordinador de Referencia y Contrarreferencia	Físico	Dirección Científica
Formato Entrega de Turno Asistencial - Glosas y Objeciones	05GE07	Líder Proyecto Objeciones	Físico	Dirección Científica
Formato Entrega de Turno Asistencial Administrativo - Enfermería	05GE10	Subdirector de Enfermería	Físico	Dirección Científica
Formato de Entrega de Turno Asistencial - Trabajo Social	05GE11	Líder de Proyecto Trabajo Social	Físico	Dirección Científica
Formato Acta de reunión	05GC38	Jefe Oficina Asesora Control Interno	Físico	Oficina Asesora de Control Interno

6. SALIDAS		
6.1 USUARIO / CLIENTE	6.2. PRODUCTO	6.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
Directores, Subdirectores, Asesores de Oficina, líderes de proyecto, coordinadores de los servicios.	Gestión y /o solución de novedades administrativas y asistenciales.	Oportunidad, Continuidad y Pertinencia.



7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
ID	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
1.	Director Administrativo y Director Científico	<p>Dirigir y orientar la entrega de Turno Administrativo.</p> <p>Descripción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar inicio a la entrega de turno y presidir la entrega de turno administrativo. • Firmar formato Listado de Asistencia a Entrega de Turno Asistencial Administrativo 05GE05 con nombre completo de todos los asistentes. • Todos los Directores, Asesores de Oficina, Subdirectores, Representantes Legales de Uniones Temporales, Cooperativas y Sociedades de servicios asistenciales, Líderes de Proyecto y Profesionales incluidos en el listado de asistencia deben asistir de manera obligatoria o en su defecto enviar un representante con la información necesaria y capacidad de toma de decisiones. • La inasistencia mensual superior al 15% de las sesiones de entrega de turno por parte de un servicio o especialidad generará un llamado de atención o una sanción de acuerdo al tipo de vinculación. • El listado de asistencia se recogerá al finalizar la entrega de turno por un funcionario de la Oficina Asesora de Control Interno. • El funcionario que asista o su delegado deberá contar con el tiempo necesario para permanecer durante toda la entrega de turno. • No se permitirá la asistencia a la entrega de turno a los estudiantes de pregrado.

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia:	Nº	Tabla de Retención:	Página 3 de 5
-------------------------------------	--	-----------------------	-----------	----------------------------	----------------------

 <p>HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresaria Social del Estado</i></p>	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	NOMBRE:	ENTREGA DE TURNO ADMINISTRATIVO	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02DE11-V1	
			05GC01-V1

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ID	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
2.	Subdirector de urgencias , Coordinador de Referencia y Contrarreferencia, Subdirector de Salas de Cirugía, Subdirector de Consulta Externa, Subdirector de Enfermería, Coordinador de Hospitalización, Líder de Proyecto Trabajo Social, coordinadores de apoyo diagnóstico y terapéutico, Banco de sangre y Especialidades.	<p>Presentar información y novedades de los diferentes servicios asistenciales del HUS.</p> <p>Descripción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar la información relacionada a gestión de los diferentes servicios asistenciales urgencias 05GE01, salas de cirugía 05GE02, Consulta externa 05GE03, consulta externa 05GE04, Referencia y contrarreferencia 05GE06, Enfermería 05GE10, trabajo social 05GE11. • Informar todas las novedades presentadas en el servicio de urgencias como faltantes de medicamentos, insumos, fallas de equipos, pendientes de apoyo diagnóstico y terapéutico, mantenimiento y personal, sistemas, infraestructura y demoras en el proceso de Hospitalización, pacientes en proceso de remisión, no aceptadas o pendientes por realizar contrarreferencia, pacientes que ingresan en código azul sin autorización del CRUC, pacientes que bloquean salas, pacientes en recuperación, pacientes pendientes por hospitalización , cancelación de cirugías e inconvenientes en el área de esterilización, oportunidad quirúrgica por especialidad , camas inhabilitadas, camas disponibles, inasistencia de personal, oportunidad en la asignación de citas o consultas especializadas, pacientes hospitalizados sin contrato con EPS, paciente en proceso de contrarreferencia y casos especiales y autorización de procedimientos de hospitalización. • Consulta externa debe presentar la información de oportunidad cada 15 días. • Se requiere el acompañamiento de las siguientes especialidades: Ortopedia, Ginecología, Cirugía General, Medicina interna, Urología, Gastroenterología, Neurología, plástica y estética, y cardiología. • La información a presentar debe estar previamente registrada en el formato establecido. • Entregar formato de entrega de turno diligenciado al responsable de presidir la entrega de turno.
3.	Audidores concurrentes	<p>Presentar información de Estancias prolongadas y novedades de la prestación del servicio.</p> <p>Descripción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los auditores concurrentes del área de hospitalización deben presentar diariamente el reporte de novedades que generen inoportunidad en la prestación del servicio o falta de continuidad del mismo y reportar cada semana las estancias prolongadas y su gestión. • La información a presentar debe estar previamente registrada en el formato establecido. • Entregar formato de entrega de turno diligenciado al responsable de presidir la entrega de turno.
4.	Director Financiero, Subdirector de Mercadeo y, contratos-Facturación, Líder de Proyecto de Infraestructura y Sistemas de información.	<p>Presentar información Financiera, Arquitectura y mantenimiento y Sistemas de Información.</p> <p>Descripción</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de Facturación y Recaudo debe realizar la presentación y retroalimentación al área asistencial de las principales causales de Glosas y objeciones (en el formato 05GE07), las cuales deben ser retroalimentadas con el objeto de eliminar las causas o generar correcciones que eviten la generación de glosas o de objeciones. • El proceso de mercadeo debe dar a conocer los nuevos contratos suscritos en la institución o aquellos que se hayan terminado. • El proceso financiero debe presentar informe mensual en donde se dé a conocer la ejecución presupuestal (ingresos y gastos).

	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	NOMBRE:	ENTREGA DE TURNO ADMINISTRATIVO	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02DE11-V1	
			05GC01-V1

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ID	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
		<ul style="list-style-type: none"> El proceso de Mantenimiento e Infraestructura debe dar a conocer el plan de mantenimiento preventivo de los servicios asistenciales de la institución, planes de contingencia y el mantenimiento correctivo de los servicios que lo requieran. La información a presentar debe estar previamente registrada en el formato establecido. Entregar formato de entrega de turno diligenciado al responsable de presidir la entrega de turno.
5.	Responsable de la gestión y/o acción de mejora asistencial y administrativa	<p>Gestionar y ejecutar las acciones de mejora sobre las novedades presentadas.</p> <p>Descripción</p> <ul style="list-style-type: none"> Se asignan las tareas en el momento de la presentación de la novedad dentro de la entrega de turno administrativo, las cuales se deben gestionar en el transcurso del día. El responsable debe comunicar el proceso de gestión al Director administrativo y/o al Director científico según sea el caso y darlo a conocer al otro día en la entrega de turno. La información a presentar debe estar previamente registrada en el formato establecido. Entregar formato de entrega de turno diligenciado al responsable de presidir la entrega de turno.
6.	Funcionario Oficina Asesora de Control Interno	<p>Realizar seguimiento del cumplimiento de las acciones de mejora y el archivo del soporte de la entrega de turno.</p> <p>Descripción</p> <ul style="list-style-type: none"> Llevar a cabo el seguimiento de las acciones de mejora o los compromisos adquiridos el día anterior en la entrega de turno administrativo en el Acta de reunión 05GC38. Verificar el cumplimiento de los compromisos y su efectividad en el proceso de manera diaria y presencial en la entrega de turno administrativo. Recolectar la lista de turno de las personas que asisten 05GE05. <p>Fin del procedimiento.</p>

8. MATERIALES NECESARIOS

Papelería y Auditorio.

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	ITEM MODIFICADO	JUSTIFICACION
1	04/05/2017	TODOS	Ajustar y actualizar el documento a la caracterización de procesos (anterior documento 02GE01-V1)

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión:	Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia:	Nº	Tabla de Retención:	Página 5 de 5
-------------------------------------	----------------------------	--	----------------	----	---------------------	---------------