



**EMPRESA SOCIAL DEL
ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

Código:A-GA-P-071

Versión: 1

Fecha de elaboración: 30/03/2015

Fecha de revisión: 10/04/2015

Página: 1 de 9

**Nombre del
Documento:**

Protocolo de identificación
del usuario externo

UnidadAdministrativa:

Subgerencia de
Planificación Institucional

PROTOCOLO DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO EXTERNO RED SALUD ARMENIA ESE

UBICACIÓN: Hospital del Sur

REFLEXIÓN:La protección de los deberes y derechos de los usuarios genera una cultura organizacional con sentido humano

FECHA DE LA PRÓXIMA ACTUALIZACIÓN:
Diciembre de 2018

EJES TEMÁTICOS DE LA ACREDITACIÓN

**SEGURIDAD DEL
PACIENTE**



HUMANIZACIÓN



**ENFOQUE DE
RIESGO**




**GESTIÓN DE LA
TECNOLOGÍA**



Elaboró: SIAU -Comunicaciones

Revisó:Calidad

Aprobó: Gerente


	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código:A-GA-P-071
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 30/03/2015
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 2 de 9

Nombre del Documento:	Protocolo de identificación del usuario externo	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	---	-------------------------------	--

Contenido

CONFLICTO DE INTERÉS	3
INTRODUCCIÓN	3
DEFINICIÓN	3
OBJETIVOS	3
ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
POBLACIÓN OBJETO	4
PERSONAL QUE INTERVIENE	4
MATERIALES Y EQUIPO	5
INDICACIONES	5
PROCEDIMIENTO	5
IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS	6
COMO UTILIZAR LA ESCARAPELA	6
IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES QUE INGRESAN A LAS ÁREAS DE SERVICIO DE SALUD.	6
IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES QUE INGRESAN A LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS	6
ENTREGA DE LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN	6
DEVOLUCIÓN DE LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN	6
MARCACIÓN TABLERO DE IDENTIFICACIÓN	7
PRECAUCIONES	7
CONCLUSIONES	7
COMPLICACIONES	7
EDUCACIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	8
COMPONENTE DE LA ESTRATEGIA DE IDENTIFICACIÓN	8
ANEXOS Y GLOSARIO	8

Elaboró: SIAU -Comunicaciones	Revisó: Calidad	Aprobó: Gerente
-------------------------------	-----------------	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código:A-GA-P-071
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 30/03/2015
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 3 de 9

Nombre del Documento:	Protocolo de identificación del usuario externo	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	---	-------------------------------	--

CONFLICTO DE INTERÉS

Con este protocolo se protegerá a la institución del ingreso de personas que no tengan una misión clara dentro de la entidad, además se protegerá de posibles robos y otros actos de inseguridad.

INTRODUCCIÓN

El presente protocolo está diseñado para implementar el proceso de identificación de los usuarios de la ESE Redsalud Armenia, Hospital del Sur al momento de su ingreso a la institución para acceder a los servicios y áreas de atención, de igual forma procura el direccionamiento a las instancias administrativas, es un aporte por lo demás significativo para la organización Red Salud Armenia ESE, además visibiliza e informa el organigrama de la estructura organizacional y de paso apoya y facilita los espacios de encuentro en los puntos de atención para los usuarios. Este identificará al usuario y los servicios, fortalece la cultura organizacional y genera vínculos de proyección usuario interno, usuario externo.

DEFINICIÓN

El propósito de este documento es hacer la identificación de los usuarios visitantes que requieren de los servicios administrativos o de salud en el Hospital de Sur y de esta forma ejercer control al ingreso y aportar seguridad a la empresa.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Procurar una cultura organizacional de acceso y direccionamiento a los servicios de salud y administrativos en Red Salud Armenia ESE, Hospital de Sur con agilidad y oportunidad y

Elaboró: SIAU -Comunicaciones	Revisó: Calidad	Aprobó: Gerente
-------------------------------	-----------------	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código:A-GA-P-071
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 30/03/2015
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 4 de 9

Nombre del Documento:	Protocolo de identificación del usuario externo	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	---	-------------------------------	--

seguridad entre usuarios y el área de servicios.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Diseñar e implementar el proceso de identificación de usuarios por medio de tarjetas.
- Generar una cultura de seguridad en ESE hospital de sur para los clientes internos y externos
- Direccionar los usuarios para una atención oportuna y ágil en la prestación de los servicios.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este protocolo está dirigido al ingreso de los usuarios, sus familias y visitantes que solicitan los servicios de salud y administrativo en el Hospital del Sur.


POBLACIÓN OBJETO

- Usuarios de las EPS de régimen Subsidiados y Todos los visitantes que ingresan y solicitan servicios de salud o acuden a diligencias administrativas.
- Los visitantes y las familias de los usuarios que ingresan a las salas de hospitalización, partos y urgencias.

PERSONAL QUE INTERVIENE

- El funcionario encargado de solicitar el documento de identificación que no sea la cédula.
- El funcionario encargado de la información y direccionamiento del usuario
- Auxiliares de filtro.
- Facturadores
- Sistema de información (SIAU).
- El funcionario administrativo que recepciona las solicitudes de los usuarios.

Elaboró: SIAU -Comunicaciones	Revisó: Calidad	Aprobó: Gerente
-------------------------------	-----------------	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código:A-GA-P-071
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 30/03/2015
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 5 de 9

Nombre del Documento:	Protocolo de identificación del usuario externo	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	---	-------------------------------	--

MATERIALES Y EQUIPO

Estructurales: ventanilla de recepción de tarjetas.
 Fichero numerado para control de ingreso y depósito de tarjetas
 Monitor de cámara de seguridad.
 Recurso Humanos: funcionarios de información en portería uno para el ingreso de usuarios y el otro para la salida de usuarios.

INDICACIONES


Todos los usuarios que ingresan a las áreas de atención deberán portar la escarapela de identificación en lugar visible preferiblemente en la parte superior.
 Visibilizar.
 Visibilizar en sitios estratégicos los tableros que identifican las áreas de atención en salud y de servicios administrativos de la institución con los colores respectivos previamente asignados.
 El retiro del usuario por cualquier motivo o diligencia generará la entrega de la tarjeta de identificación y deberá volver a identificarse al reingreso.

PROCEDIMIENTO

Al ingreso el usuario deberá presentar el documento que lo identifique (no será su cédula), para hacerle entrega de la respectiva tarjeta distintiva del área de servicio solicitada.

- Sala de partos, color: azul rey - número de tarjetas proyectadas: 15.
- Hospitalización, color: azul cielo - número de tarjetas proyectadas: 50.
- Imagenología, color: naranja - número de tarjetas proyectadas: 30.
- Urgencias color, rojo - número de tarjetas proyectadas: 60
- Administrativa, color: violeta - número de tarjetas proyectadas: 40

Elaboró: SIAU -Comunicaciones	Revisó:Calidad	Aprobó: Gerente
-------------------------------	----------------	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código:A-GA-P-071
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 30/03/2015
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 6 de 9

Nombre del Documento:	Protocolo de identificación del usuario externo	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	---	-------------------------------	--

- Consulta externa, color azul celeste - número de tarjetas proyectadas: 60
- Laboratorio, color verde - número de tarjetas proyectadas 60.
- Odontología, color: amarillo - número de tarjetas proyectadas: 40

IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS

- El usuario presentara un documento que lo identifique diferente a la cédula de ciudadanía. En caso de no portarlo no será argumento para la prestación del servicio se buscará la opción de acompañamiento o averiguación y direccionamiento del usuario al área de servicio.
- El usuario deberá llevar en lugar visible la tarjeta de identificación del servicio.

COMO UTILIZAR LA ESCARAPELA

El usuario deberá portarla en sitio visible preferiblemente en la parte superior.

IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES QUE INGRESAN A LAS ÁREAS DE SERVICIO DE SALUD.

Se identificarán de acuerdo a los colores respectivos previamente diseñados y con el número y color respectivo.

IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES QUE INGRESAN A LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS

Con la tarjeta que identifique el área administrativa y el color respectivo.

ENTREGA DE LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DEVOLUCIÓN DE LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN

- Los funcionarios responsables designados deberán recibir la tarjeta de identificación del

Elaboró: SIAU -Comunicaciones	Revisó: Calidad	Aprobó: Gerente
-------------------------------	-----------------	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código:A-GA-P-071
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 30/03/2015
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 7 de 9

Nombre del Documento:	Protocolo de identificación del usuario externo	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	---	-------------------------------	--

usuario y devolverle el respectivo documento de identificación.

MARCACIÓN TABLERO DE IDENTIFICACIÓN

Una vez recepcionado el documento de ingreso este se ubicará en el tablero dispuesto con la marcación del área de servicio y con la numeración respectiva.

PRECAUCIONES

El receptor del usuario será el responsable de cuantificar y verificar la permanencia de estos en las áreas de servicios, con el apoyo del funcionario encargado monitorear la permanencia del usuario en el área respectiva.

CONCLUSIONES

- Generar una cultura de seguridad en la empresa ESE Red Salud Armenia Hospital del Sur. Identificar los usuarios al momento de ingresar a los servicios de salud y administrativos. Controlar el ingreso de visitantes a las distintas áreas de servicio. Direccionar y canalizar de manera oportuna y con calidad humana a los usuarios que ingresen a las distintas áreas de servicio del Hospital del Sur.

COMPLICACIONES

La no identificación del usuario podría generar falta de agilidad y oportunidad en la prestación del servicio lo mismo que problemas de inseguridad especialmente al ingreso a servicios de atención de salud como partos, hospitalización, urgencias, cirugía y consulta externa

Elaboró: SIAU -Comunicaciones	Revisó: Calidad	Aprobó: Gerente
-------------------------------	-----------------	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código:A-GA-P-071
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 30/03/2015
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 8 de 9

Nombre del Documento:	Protocolo de identificación del usuario externo	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	---	-------------------------------	--

EDUCACIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

- Educación de pacientes y familiares en la necesidad de portar de manera visible la tarjeta de identificación.
- Información al usuario y a sus familias sobre el uso adecuado de la tarjeta de identificación.
- Información al usuario y a sus familias sobre el deber de hacer devolución de la tarjeta de identificación, al momento de retirarse de la institución.
- Socializar en las salas de espera y en los diferentes puntos de la red la bondad y beneficios del proceso de identificación.

COMPONENTE DE LA ESTRATEGIA DE IDENTIFICACIÓN

Las tarjetas diseñadas con sus respectivos colores y numeración que identifican las áreas de servicio de salud y administrativo.

ANEXOS Y GLOSARIO

- **IDENTIFICACIÓN:** Se usa para designar el acto de identificar, reconocer los datos información sobre las personas.
- **VISIBILIZAR:** Divisar, percibir, reflejar, distinguir, plasmar, visualizar y representar.
- **ORGANIGRAMA:** Es un esquema de organizar de una empresa, entidad o de una actividad.
- **ORGANIZACIONAL:** Son estructuras sociales creadas para lograr metas o leyes por medio por medio de los organismos humanos o de la gestión de Talento Humano.
- **ACCESO:** entrada o paso por donde se entra o se llega a un sitio.

Elaboró: SIAU -Comunicaciones	Revisó: Calidad	Aprobó: Gerente
-------------------------------	-----------------	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código:A-GA-P-071
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 30/03/2015
		Fecha de revisión: 10/04/2015
		Página: 9 de 9

Nombre del Documento:	Protocolo de identificación del usuario externo	UnidadAdministrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	---	------------------------------	--

- **DIRECCIONAMIENTO:** Es la acción y efecto de dirigir (llevar algo hacia un término o lugar, guiar, encaminar las operaciones a un fin, regir dar reglas aconsejar u orientar.
- **CULTURA:** La cultura es el conjunto de símbolos (como valores, normas y actividades, creencias, idiomas, costumbres, ritos, hábitos, y capacidades de educación moral.
- **INFORMACIÓN:** Es un proceso de información y orientación a todo tipo de personas en general.
- **FICHERO:** Un mueble o lugar que sirve para guardar tarjetas o fichas de modo ordenado.

Elaboró: SIAU -Comunicaciones	Revisó:Calidad	Aprobó: Gerente
-------------------------------	----------------	-----------------