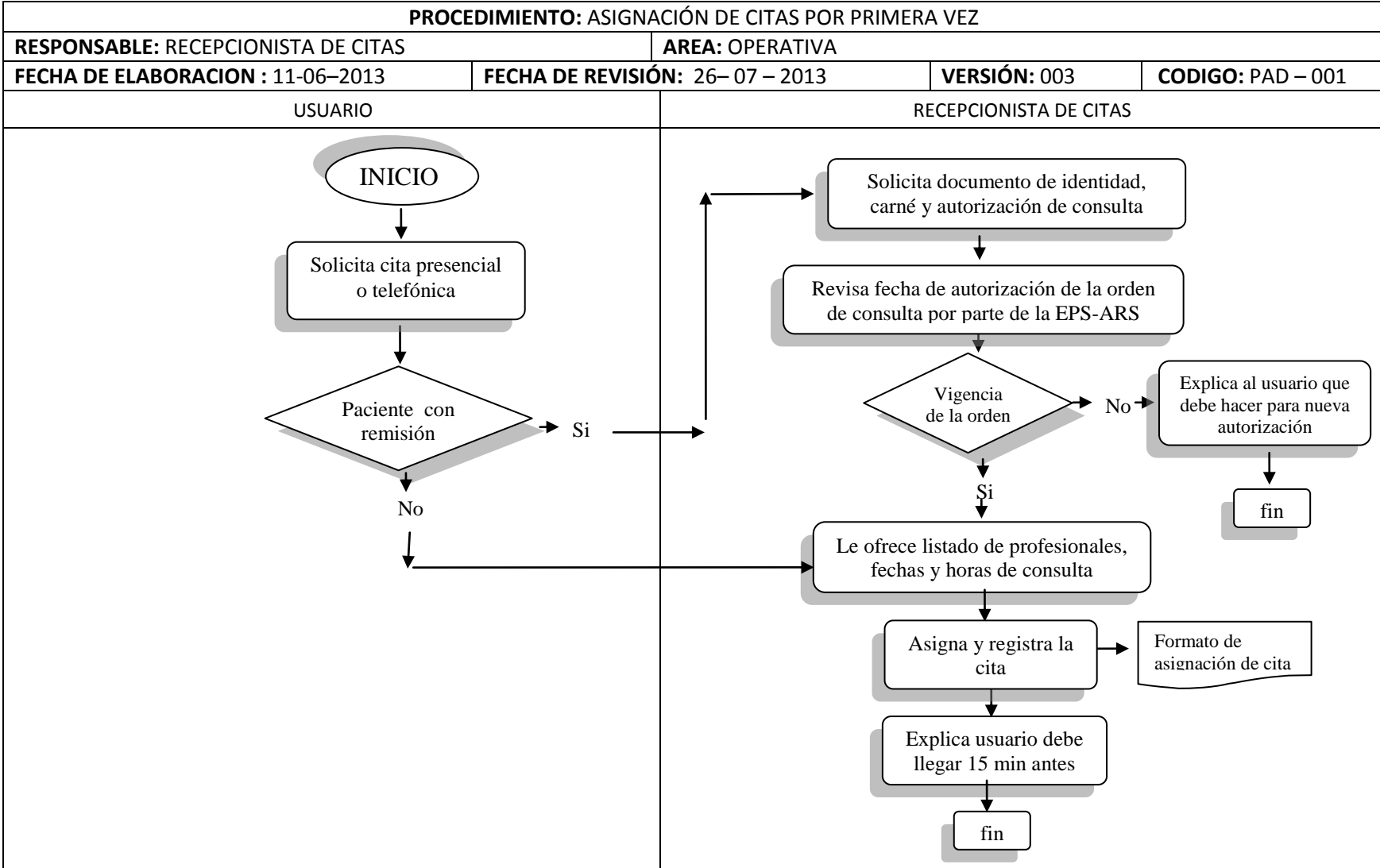



	<i>Manual de procesos y procedimientos</i>	CÓDIGO: C-PF-001
	TODOS LOS SERVICIOS	EDICIÓN: 001
		Julio de 2013



	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>	CÓDIGO: C-PF-001
	<b>TODOS LOS SERVICIOS</b>	EDICIÓN: 001
		Julio de 2013

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ASIGNACIÓN DE CITA DE REHABILITACION POR PRIMERA VEZ**

RESPONSABLE: RECEPCIONISTA DE CITAS

AREA: OPERATIVA

VERSION: 003

CODIGO: C-PF - 001

**POLITICAS**

- Los usuarios que acrediten los derechos pueden solicitar cita en forma telefónica o presencial en las instalaciones de Neurocoop
- Los horarios de atención a los usuarios se harán según necesidades de los usuarios y horarios de atención de los Terapistas ofrecidos.
- Todos los usuarios remitidos deben presentar el documento de identidad, remisión de médico general y autorización emitida por la EPS-ARS para recibir y solicitar los servicios.
- Todos los usuarios particulares deben presentar documento de identidad.

**PROPÓSITO**


- Garantizar la disponibilidad de citas a los usuarios.

**ALCANCE**


- El procedimiento comprende actividades desde la solicitud de cita por primera vez por parte de los usuarios, hasta la asignación de la misma por parte de la recepcionista de citas.

**RECOMENDACIONES**

- Cualquier anomalía que se presenta durante el desarrollo del proceso debe comunicarse inmediatamente con la persona responsable del área en que sucede el imprevisto y la persona responsable del procedimiento.

	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>	CÓDIGO: C-PF-001
	<b>TODOS LOS SERVICIOS</b>	EDICIÓN: 001
		Julio de 2013

ACTIVIDAD No	PERSONA RESPONSABLE	DOCUMENTOS NECESARIOS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Usuario		Solicita presencial o telefónicamente la cita, expresando su necesidad de atención.
2	Recepcionista de citas	Documento de identidad Carne Autorización de consulta	Saluda respetuosa y gentilmente al usuario. Lo interroga sobre si es paciente remitido a especialista por médico general de EPS-ARS o si es paciente particular. Solicita los documentos necesarios para acreditar sus derechos.
3	Recepcionista de citas		Si es paciente remitido por médico general de EPS-ARS, verifica la vigencia de la autorización.

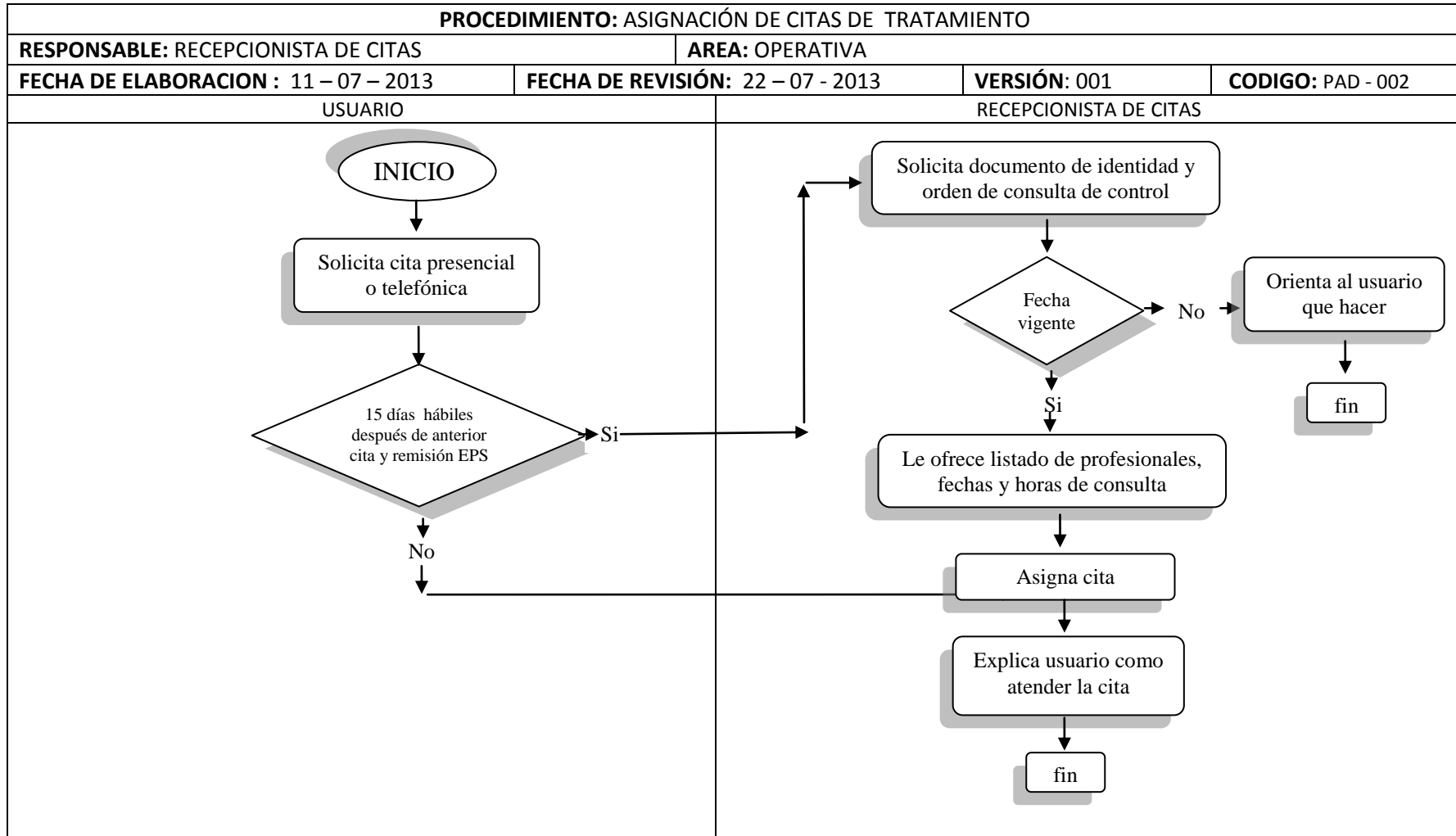
	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>	CÓDIGO: C-PF-001
	<b>TODOS LOS SERVICIOS</b>	EDICIÓN: 001
		Julio de 2013


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ASIGNACIÓN DE CITA DE REHABILITACION POR PRIMERA VEZ

ACTIVIDAD No	PERSONA RESPONSABLE	DOCUMENTOS NECESARIOS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
4	Recepcionista de citas		Si la orden está vigente, se ofrece al usuario el listado de TERAPEUTAS, fechas y horas de atención disponibles.
5	Recepcionista de citas		Si la orden perdió vigencia, se orienta al usuario sobre la situación y los pasos que debe seguir para una nueva autorización por parte de la EPS correspondiente.
6	Recepcionista de citas		Paciente particular se ofrece al usuario el listado de especialistas, fechas y horas de atención disponibles
7	Recepcionista de citas	Formato de asignación citas por primera vez y control	Asigna la cita con el Terapeuta seleccionado, en la fecha y hora escogidas por el paciente. Se diligencia el formato de asignación de citas y se hace el respectivo registro.
8	Recepcionista de citas	Formato de citas	Se orienta al usuario que debe llegar 15 minutos antes de la hora de la cita, y hacer el respectivo pago de la cuota moderadora. Se le entrega el formato de cita.
ELABORADO POR: AUDITOR			REVISADO POR: GERENCIA
FECHA DE ELABORACIÓN: 11/07/2013			FECHA DE REVISIÓN: 11/07/2013
			APROBADO POR:
			FECHA DE APROBACIÓN: 11/07/2013



	<i>Manual de procesos y procedimientos</i>	CÓDIGO: C-PF-001
	TODOS LOS SERVICIOS	EDICIÓN: 001
		Julio de 2013



	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>	CÓDIGO: C-PF-001
	<b>TODOS LOS SERVICIOS</b>	EDICIÓN: 001
		Julio de 2013

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASIGNACIÓN DE CITAS DE TRATAMIENTO

RESPONSABLE: RECEPCIONISTA DE CITAS

AREA: OPERATIVA

VERSION: 001

CODIGO: PAD - 002

### POLITICAS

- Los usuarios que acrediten derechos pueden solicitar cita en forma telefónica o presencial en las instalaciones
- Los horarios de atención a los usuarios se harán según necesidades de los usuarios y disponibilidad de los Terapistas.
- Todos los usuarios deben presentar el documento de identidad para recibir y solicitar los servicios.
- Los usuarios que solicitan citas de control dentro de los quince días hábiles siguientes a la cita anterior, no requieren de autorización para su atención.

### PROPÓSITO

- Garantizar la disponibilidad de citas de Tratamiento a los usuarios.


### ALCANCE

- El procedimiento comprende actividades desde la solicitud de la cita de control hasta la asignación de la misma, incluyendo orientación a pacientes que no cumplen con la totalidad de los requisitos necesarios.

### RECOMENDACIONES

- Cualquier anomalía que se presenta durante el desarrollo del proceso debe informarse inmediatamente a la persona responsable del área en que sucede el imprevisto y la persona dueña del procedimiento.


ACTIVIDAD No	PERSONA RESPONSABLE	DOCUMENTOS NECESARIOS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Usuario		Solicita presencial o telefónica la cita de control.
2	Recepcionista de citas		Saluda respetuosa y gentilmente al usuario. Lo interroga sobre la necesidad de solicitud de la cita y solicita la información necesaria sobre el servicio que el paciente requiere. Verifica en el sistema la fecha de la anterior cita.
3	Recepcionista de citas		Si la cita anterior tiene una fecha menor a quince días hábiles, se asigna la cita con el mismo Terapeuta que atendió al usuario la primera vez, a no ser que el usuario considere lo contrario.

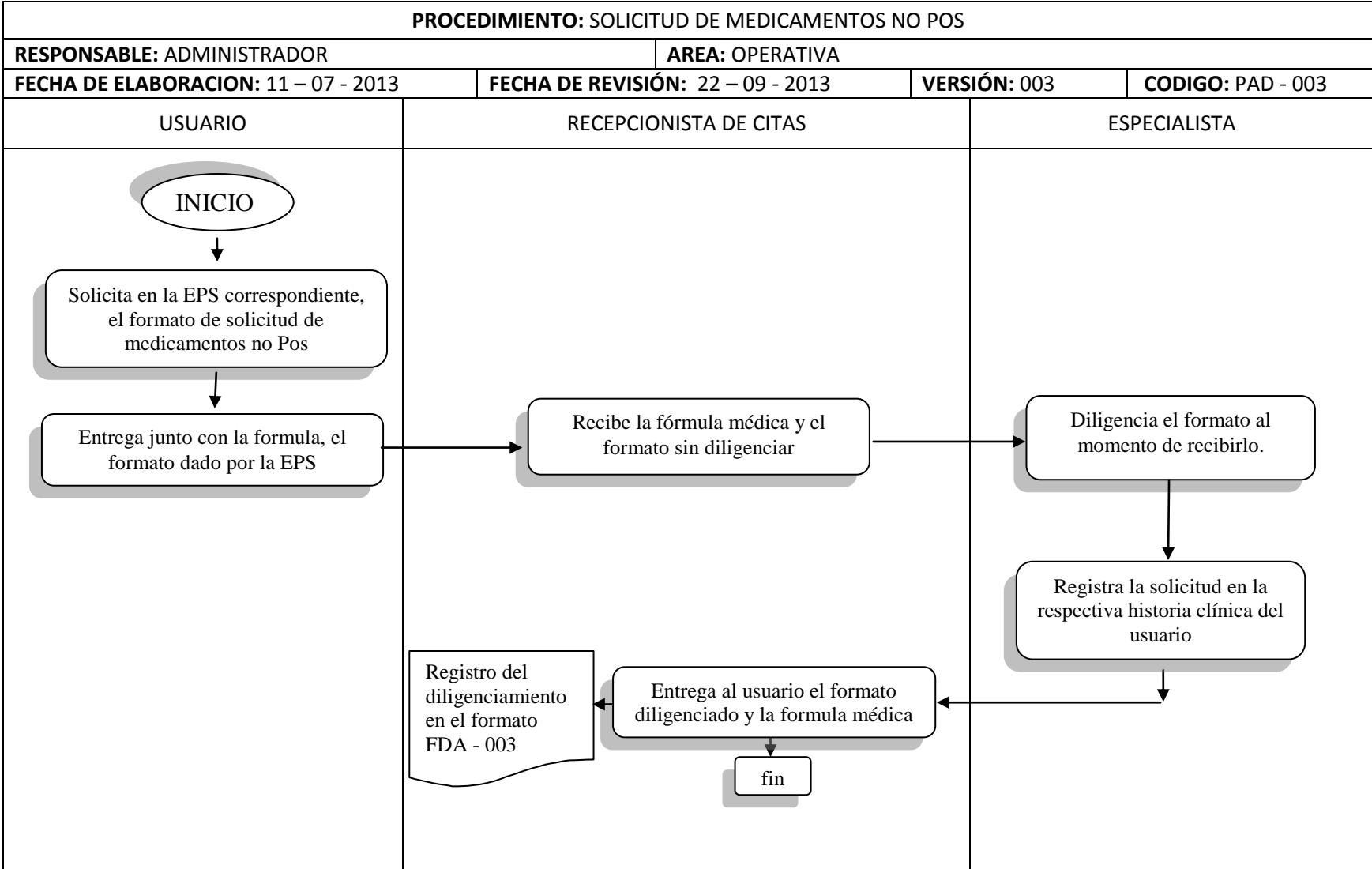
	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>	CÓDIGO: C-PF-001
	<b>TODOS LOS SERVICIOS</b>	EDICIÓN: 001
		Julio de 2013


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONTROL**

<b>ACTIVIDAD No</b>	<b>PERSONA RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTOS NECESARIOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>
4	Recepcionista de citas	Orden de cita de control autorizada por la IPS	Si la cita anterior tiene una fecha mayor a quince días hábiles y es remitido por EPS, se solicita al usuario la orden autorizada.
5	Recepcionista de citas		Si la cita anterior tiene una fecha mayor a quince días hábiles y es paciente particular, se tiene en cuenta la solicitud del especialista en cuanto a si la atención es parte de la primera cita o debe cancelar una nueva.
6	Recepcionista de citas	Registro de citas	Orden vigente, se ofrece al usuario el listado de Terapistas, fechas y horas de atención disponibles.
7	Recepcionista de citas		Orden sin vigencia, se orienta al usuario sobre la situación y los pasos que debe seguir para una nueva autorización.
8	Recepcionista de citas	Registro de citas	Paciente particular se ofrece al usuario el listado de Terapistas, fechas y horas de atención disponibles
9	Recepcionista de citas	Formato de citas	Se asigna la cita con el Terapeuta seleccionado, en la fecha y hora escogida. Se diligencia el formato de asignación de citas y se hace el respectivo registro.
10	Recepcionista de citas		Se orienta al usuario que debe llegar 15 minutos antes de la hora de la cita, y hacer el respectivo pago de la cuota moderadora, según requerimientos anexos.
ELABORADO POR: AUDITOR			REVISADO POR: GERENCIA
FECHA DE ELABORACIÓN: 11/07/13			FECHA DE REVISIÓN: 11/07/13
			APROBADO POR:
			FECHA DE APROBACIÓN: 11/07/13



	<i>Manual de procesos y procedimientos</i>	CÓDIGO: C-PF-001
	TODOS LOS SERVICIOS	EDICIÓN: 001
		Julio de 2013



	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>	CÓDIGO: C-PF-001
	<b>TODOS LOS SERVICIOS</b>	EDICIÓN: 001
		Julio de 2013

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
SOLICITUD DE MEDICAMENTOS NO POS**

**RESPONSABLE:** RECEPCIONISTA DE CITAS

**AREA:** OPERATIVA

**VERSION:** 003

**CODIGO:** PAD - 003

**POLITICAS**

- NEUROCOOP apoya y cumple con las actividades relacionadas con la prestación de un buen servicio a sus usuarios.
- La solicitud de medicamentos no pos, requeridos en tratamientos realizados por especialistas Neurocoop , se realiza de manera oportuna

**PROPÓSITO**

- Cumplir con el usuario el requerimiento de solicitud de medicamentos no pos con el fin de realizar oportunamente el tratamiento urológico ordenado.


**ALCANCE**

- El procedimiento inicia con la solicitud del formulario de medicamentos no pos por parte del usuario en su EPS, y termina con la respectiva entrega del mismo, pasando por su diligenciamiento por parte del especialista.

**RECOMENDACIONES**

- Cualquier anomalía que se presenta durante el desarrollo del proceso debe informarse inmediatamente a la persona responsable del área en que sucede el imprevisto y la persona dueña del procedimiento.

ACTIVIDAD No	PERSONA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	USUARIO	Solicita en la EPS correspondiente, el formato de solicitud de medicamentos no Pos
2	USUARIO	Entrega junto con la formula, el formato dado por la EPS
3	RECEPCIONISTA DE CITAS	Recibe la fórmula médica y el formato sin diligenciar

	<b>Manual de procesos y procedimientos</b>	CÓDIGO: C-PF-001
	<b>TODOS LOS SERVICIOS</b>	EDICIÓN: 001
		Julio de 2013

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
SOLICITUD DE MEDICAMENTOS NO POS**

<b>ACTIVIDAD No</b>	<b>PERSONA RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	
4	ESPECIALISTA	Diligencia el formato al momento de recibirlo.	
5	ESPECIALISTA	Registra la solicitud en la respectiva historia clínica del usuario	
6	RECEPCIONISTA DE CITAS	Entrega al usuario el formato diligenciado y la formula médica, y lo registra en el formato de diligenciamiento de solicitud de medicamentos no pos.	
ELABORADO POR: AUDITOR		REVISADO POR: GERENCIA	APROBADO POR: GERENCIA
FECHA DE ELABORACIÓN: 11/07/13		FECHA DE REVISIÓN: 11/07/13	FECHA DE APROBACIÓN: 11/07/13

