



UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE INGENIERÍA, INDUSTRIA Y PRODUCCIÓN
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TEMA:

**OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES
MÉDICAS VACARI**

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial

Autor

Allison Elena Escudero Garces

Tutor

MSc. Espejo Viñán Hernán Fabricio

QUITO– ECUADOR

2023

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Allison Elena Escudero Garces, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular con el nombre “Optimización de procesos del Centro de Especialidades Médicas Vacari”, como requisito para optar al grado de Ingeniero Industrial y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

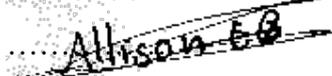
Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 4 días del mes de abril de 2023, firmo conforme:

Autor: Allison Elena Escudero Garces

Firma:



Número de Cédula: 1724075328

Dirección: Pichincha, Quito, Provincia, Calderón, Calderón.

Correo Electrónico: allisonescudero0612@gmail.com

Teléfono: 0992733016

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Integración Curricular “OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI” presentado por Allison Elena Escudero Garcés para optar por el Título Ing. Industrial,

CERTIFICO

Que dicho Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte los Lectores que se designe.

Quito, 4 de abril del 2023

.....
MSc. Espejo Viñán Hernán Fabricio
1801965938

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Integración Curricular, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero Industrial, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 4 de abril 2023


Allison Elena Escudero Garces

1724075328

APROBACIÓN DE LECTORES

El Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI, previo a la obtención del Título de Ingeniero Industrial, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo de Integración Curricular.

Quito, 4, de abril de 2023

.....

Ing. Fabián Sarmiento, M.Sc

LECTOR

.....

Ing. Pablo Ron, M.Sc

LECTOR

DEDICATORIA

Este trabajo se lo
dedicó a mi mamá
y a mi hermana que
con el ejemplo me
han enseñado que
puedo alcanzar todo
lo que me proponga
confiando siempre
en mis capacidades.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco, a mi madre que me ha acompañado en este largo camino brindándome su apoyo y confianza incondicional aun cuando yo pensaba que no podía más, a mis hermanos que siempre estuvieron conmigo y han sido una guía e incentivo para mí

A mis abuelitos que el querer que ellos me vean graduada ha sido uno de los mejores incentivos para salir adelante.

A mis amigos que siempre han estado a mi lado sin importar las adversidades.

A todas las personas que han estado a mi alrededor dándome ánimos para seguir y a mis profesores que me han brindado todo su conocimiento en este camino para obtener mi profesión.

ÍNDICE DE CONTENIDO

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DE LECTORES.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
Resumen Ejecutivo	xii
Abstract.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
Antecedentes	2
Objetivo general.....	4
Objetivos Específicos.....	4
CAPÍTULO II	6
INGENIERÍA DEL PROYECTO.....	6
Diagnóstico de la situación actual de la empresa.....	6
Área de estudio	25
Modelo operativo	26
CAPÍTULO III.....	28
PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS	28
Desarrollo de la propuesta	28
Determinar qué información se incluirá en los documentos de cada proceso	28
Determinar la estructura y las herramientas para el documento	31
Determinar la información de control y reglas para el uso de los documentos	35
Mantener la usabilidad de los documentos a lo largo del tiempo.	42
Establecer las condiciones de administración y mantenimiento de los documentos.	43
Resultados esperados	43
Cronograma de actividades.....	48
Análisis de costos.....	50
CAPÍTULO IV	53

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
Conclusiones	53
Recomendaciones	54
Bibliografía	56
Anexos	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Porcentaje de incumplimiento por parte de doctores</i>	20
Tabla 2	<i>Porcentaje de incumplimiento por parte de colaboradores administrativos</i>	22
Tabla 3	<i>Porcentaje de incumplimiento de colaboradores en el área de enfermería</i>	23
Tabla 4	<i>Porcentaje de incumplimiento de colaboradores en actividades generales</i>	23
Tabla 5	<i>Encuesta a médicos</i>	30
Tabla 6	<i>Estructura de un manual</i>	31
Tabla 7	<i>Hoja de control elaboración de certificado médico</i>	36
Tabla 8	<i>Hoja de control registro de atención médica</i>	37
Tabla 9	<i>Hoja de control elaboración de receta médica</i>	37
Tabla 10	<i>Hoja de control generación de facturas</i>	38
Tabla 11	<i>Hoja de control solicitud de factura a colaboradores</i>	38
Tabla 12	<i>Hoja de control solicitud de abastecimiento de vacunas</i>	39
Tabla 13	<i>Hoja de control abastecimiento de insumos</i>	39
Tabla 14	<i>Hoja de control preparación de material</i>	40
Tabla 15	<i>Hoja de control ingreso de solicitud médica</i>	41
Tabla 16	<i>Hoja de control ingreso de nuevo paciente a la plataforma</i>	41
Tabla 17	<i>Hoja de control asignación de cita médica</i>	42
Tabla 18	<i>Hoja de control cobro a empresas con las que se mantiene convenios</i>	42
Tabla 19	<i>Comparación situación actual con situación esperada por parte de doctores</i>	44
Tabla 20	<i>Comparación situación actual con situación esperada por parte de colaboradores administrativos</i>	45
Tabla 21	<i>Comparación situación actual con situación esperada por parte de colaboradores en el área de enfermería</i>	46
Tabla 22	<i>Comparación situación actual con situación esperada por parte de colaboradores en actividades generales</i>	47
Tabla 23	<i>Desarrollo del cronograma</i>	48
Tabla 24	<i>Cálculo de valores a pagar del personal</i>	50
Tabla 25	<i>Cálculo de valores a cancelar según horas de trabajo</i>	50
Tabla 26	<i>Costo de pago a colaboradores por hora</i>	51
Tabla 27	<i>Costos de refrigerios</i>	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Mapa del proceso de Elaboración de certificado médico</i>	7
Figura 2	<i>Mapa del proceso de Elaboración de recetas</i>	8
Figura 3	<i>Mapa de proceso de Registro de atención médica</i>	9
Figura 4	<i>Mapa de proceso de elaboración de facturas</i>	10
Figura 5	<i>Mapa del proceso Solicitud de factura a colaboradores</i>	11
Figura 6	<i>Mapa del proceso Abastecimiento de vacunas</i>	12
Figura 7	<i>Mapa del proceso Abastecimiento de insumos para preparar material</i>	13
Figura 8	<i>Mapa del proceso Abastecimiento de material</i>	14
Figura 9	<i>Mapa del proceso Ingreso de solicitud médica</i>	15
Figura 10	<i>Mapa del proceso Ingreso de nuevo paciente a la plataforma</i>	16
Figura 11	<i>Mapa del proceso Asignación de cita médica</i>	17
Figura 12	<i>Mapa del proceso Cobro a empresas con las que se mantiene convenios</i>	18
Figura 13	<i>Página AppsMedical</i>	19
Figura 14	<i>Modelo Operativo</i>	26
Figura 15	<i>Ejemplo portada manual</i>	32
Figura 16	<i>Ejemplo introducción manual</i>	32
Figura 17	<i>Ejemplo objetivo manual</i>	33
Figura 18	<i>Ejemplo nombre de los procedimientos</i>	33
Figura 19	<i>Ejemplo propósito del procedimiento</i>	33
Figura 20	<i>Ejemplo alcance</i>	33
Figura 21	<i>Ejemplo referencias</i>	33
Figura 22	<i>Ejemplo responsabilidades</i>	33
Figura 23	<i>Ejemplo definiciones</i>	34
Figura 24	<i>Ejemplo políticas y lineamientos</i>	34
Figura 25	<i>Ejemplo descripción de actividades</i>	34
Figura 26	<i>Ejemplo diagrama de flujo</i>	35
Figura 27	<i>Ejemplo formatos e instructivos</i>	35
Figura 28	<i>Cronograma de actividades</i>	49

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Entrevistas	57
Anexo 2: Guía elaboración de manuales de procedimientos (Secretaría de Relaciones Exteriores, 2004).....	58
Anexo 3: Norma ISO 30301 (INEN Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2014).....	59
Anexo 4: Manual de procesos médicos.....	60
Anexo 5: Manual de procesos administrativos	61
Anexo 6: Manual de procesos de enfermería.....	62
Anexo 7: Manual de procesos de actividades generales.....	63
Anexo 8: Costo refrigerio 2 personas	64
Anexo 9: Costo refrigerio 4 personas	65
Anexo 10: Costo refrigerio 5 personas	66
Anexo 11: Costo refrigerio 8 personas	67
Anexo 12: Costo refrigerio 19 personas	68

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE INGENIERÍA, INDUSTRIA Y PRODUCCIÓN
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TEMA: OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI

Autor: Allison Elena Escudero Garces

Tutor: MSc. Espejo Viñán Hernán
Fabricio

Resumen Ejecutivo

El objetivo de esta propuesta es la optimización de procesos en el Centro de Especialidades Médicas Vacari mediante la elaboración de manuales y videos tutoriales, para esto se inició con entrevistas y encuestas al personal del establecimiento, definiendo las actividades que realizan y su nivel de incumplimiento, se encontró que en la mayor parte de casos es superior al 50%; de la búsqueda de información referente a normativas para el uso e implementación de documentos y como influyen en la mejora continua de una organización, se identificó que la normativa INEN-ISO-30301 enfocada en la gestión de documentos servirá de base para el desarrollo, así como la guía técnica de elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaria de Relaciones Exteriores para la realización de estos en las áreas administrativa, enfermería, médicos y general, partiendo de la descripción de actividades propuesta en los manuales, se desarrollaron videos tutoriales de apoyo para cada uno de los procedimientos; el tiempo de implementación previsto es de 195 días, en los que se deben realizar actividades de socialización, capacitación y evaluaciones, el costo estimado de implementación de la propuesta es alrededor de \$6572,10 USD, que incluye el pago al personal que interviene así como los recursos necesarios; el resultado esperado es que, no exista un nivel de incumplimiento de las actividades que se realizan por parte de los colaboradores del establecimiento, garantizando una mejora en el servicio brindado, garantizando la optimización de procesos.

Palabras claves: colaboradores, centro médico, manuales, normativa, optimización, procedimientos.

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE INGENIERÍA, INDUSTRIA Y PRODUCCIÓN

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

THEME: OPTIMIZATION OF THE VACARI MEDICAL SPECIALTY CENTER'S PROCESSES

Autora Allison Elena Escudero Garces

Tutor: MG. Espejo Viñán Hernán
Fabricio

Abstract

The objective of this proposal is the optimization of processes at the Vacari Medical Specialties Center through the development of manuals and video tutorials, for this we started with interviews and surveys to the staff of the facility, defining the activities they perform and their level of non-compliance, it was found that in most cases is greater than 50%; From the search for information regarding regulations for the use and implementation of documents and how they influence the continuous improvement of an organization, it was identified that the INENISO-30301 regulations focused on document management will serve as a basis for development, as well as the technical guide for the preparation of procedure manuals of the Ministry of Foreign Affairs for the development of these in the administrative, nursing, medical and general areas, based on the description of activities proposed in the manuals, video tutorials were developed to support each of the procedures; The expected implementation time is 195 days, in which socialization, training and evaluation activities must be carried out. The estimated cost of implementing the proposal is around \$6572.10 USD, which includes payment to the personnel involved as well as the necessary resources; the expected result is that there will be no level of non-compliance with the activities carried out by the employees of the establishments, guaranteeing an improvement in the service provided, ensuring the optimization of processes.

KEYWORDS: collaborators, manuals, medical center, optimization, procedures.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Como lo mencionan Podestá y Maceda (2017), generalmente cuando se hace referencia a la calidad dentro de la salud, suelen referirse a la infraestructura, equipos, medicamentos, tecnologías, auditorías entre otros, a pesar de eso la calidad en la salud abarca mucho más como es la atención al cliente, los aspectos sociales, culturales y demás, para mejorar la calidad de salud se debe tomar en cuenta a todas las instituciones prestadoras de servicios, como centros médicos, clínicas, hospitales, así como los colaboradores de cada una de estas (Podestá Gavilano & Maceda Kuljich, 2018).

Según Pérez (2019), en la actualidad las empresas tienen que planificar el uso de recursos para lograr altos rendimientos y ser competitivas a partir del uso de modelos de optimización, esto debido a que nos encontramos dentro de un mundo globalizado. (Peña, 2019) Se debe tener en cuenta que siempre que se quiere realizar una optimización del algún proceso que se realiza dentro de un establecimiento se debe tomar en cuenta todos los recursos que se tienen y los modelos para el desarrollo.

Según ha señalado Vivanco (2017), a nivel mundial las organizaciones se mueven de maneras ordenadas, es decir mediante procesos para que las actividades se desarrollen de manera eficiente, con el fin de que se tenga un control interno se realizan los manuales de procedimientos los que sirven como guías operativas acerca de las tareas que se le asignan a un colaborador dentro de una empresa u organización. (Vivanco Vergara, 2017). Los manuales de procesos son documentos que contienen instrucciones de cómo desarrollar las actividades o tareas dentro de la organización, según Ramos (2018), toda la información se encuentra en forma metódica, con el fin de alcanzar la eficiencia en la realización de las actividades, un

manual de procesos debe incluir los cargos, establecer las funciones y responsabilidades de las tareas a realizar de cada uno de los colaboradores (Ramos Huancani, 2018). Según menciona Escobar (2018), contar con un manual de procesos implica tener un documento que garantiza que la forma en la que se apliquen o ejecuten las actividades sea la misma, independientemente del colaborador que las realice (Escobar Montalvo, 2018)

Según Suarez, et al. (2022) la importancia de implementar procedimientos dentro de una organización es que permiten establecer un orden lógico de las actividades que realizan los colaboradores, así como el establecer responsables y cronogramas para monitorear actividades. (Suárez del Villar Labastida, Álvarez Sánchez, Zambrano Jiménez , & Cedeño Tapia, 2022)

El Centro de Especialidades Médicas Vacari es un establecimiento que se encuentra brindando sus servicios desde el año 2002, en toda su trayectoria este ha llevado diferentes protocolos de atención, los cuales siempre se han explicado de manera verbal debido a que hasta la actualidad el centro no cuenta con ningún documento físico donde sus colaboradores puedan guiarse para realizar sus actividades diarias, lo que repercute en que los mismos tiendan a olvidar el procedimiento de todas las actividades que realizan y hacen esperar demasiado tiempo al paciente mientras recuerdan el proceso o esperan la respuesta de otro colaborador, esto hace que el paciente se sienta insatisfecho y se retire del establecimiento, por lo que tener sus procedimientos detallados en un documento servirá para mejorar la atención

Antecedentes

El Centro de Especialidades Médicas Vacari es una empresa que desde el año 2002 se encuentra brindando servicios en el sector de Carapungo ciudad de Quito, con el paso de los años la empresa ha cambiado sus procesos debido a que los mismos se han digitalizado con el fin de ser más eficientes, la empresa no cuenta con ningún tipo de documento para cada uno de los procesos que se manejan dentro del establecimiento, ya que en años anteriores no identificaron

la necesidad de manejar sus procedimientos con un documento escrito, solo se los explica de manera verbal, sin embargo ahora gracias a la tecnología se requiere que estos se encuentren detallados y documentados ya que explicarlos cada vez resulta más complicado, por lo tanto los colaboradores nuevos cuando no recuerdan algo recurren a preguntar a un colaborador antiguo ya sea por mensaje o por llamada, se puede dar el caso que el colaborador no conteste, y esto afecta directamente en la satisfacción del paciente ya que demoran en darle la atención médica y puede llegar a irse, por lo que revisar un documento escrito es más rápido ya que se puede ir a la parte exacta que se requiere para brindarle la atención al paciente.

Justificación

Optimizar los procesos que se realizan dentro del Centro de Especialidades Médicas Vacari mediante la elaboración de manuales es de suma **importancia** ya que los colaboradores tendrán una guía rápida y clara en la que pueden ver las actividades a realizar mejorando la eficiencia de estos, brindando un servicio eficaz a los pacientes logrando que la empresa tenga un mayor reconocimiento dentro de la comunidad.

El tener manuales digitales y videos tutoriales en los que se detallan las actividades a realizar tiene un **impacto** positivo en la empresa ya que sus colaboradores llegaran a ser más eficientes, debido a que los manuales contribuyen en la mejora continua de la empresa y en que los colaboradores tengan un conocimiento claro de sus actividades a realizar para brindar un servicio eficiente a la comunidad.

La propuesta a realizar dentro del Centro de Especialidades Médicas Vacari es de gran **utilidad**, ya que con los mismos la empresa puede garantizar que los colaboradores tengan la información necesaria y puedan revisarla en cualquier momento para recordar algún paso clave dentro de las actividades que realizan diariamente, con el fin de brindar un buen servicio a los pacientes que acuden al establecimiento.

Los **beneficiarios** de estos manuales y videos tutoriales son directamente la empresa, sus colaboradores y pacientes sean antiguos o nuevos, debido a que ayudará a mejorar la eficiencia de los trabajadores y brindar una mejor atención; así como estudiantes que deseen usar esta propuesta metodológica como base para sus proyectos.

El desarrollo de esta propuesta es **factible** ya que se cuenta con toda la información y el apoyo de la empresa para la resolución de esta, así como todas las herramientas y materiales necesarios, la misma se ha desarrollado en diferentes empresas de campos similares y se cuenta con el conocimiento necesario para su realización.

Objetivo general

Optimizar los procesos dentro del Centro de Especialidades médicas Vacari mediante el uso de normativas de gestión de documentos, para incrementar la eficacia de los colaboradores y la calidad de la empresa

Objetivos Específicos

- Identificar en que procesos los colaboradores de la empresa tienen más inquietudes o inconvenientes con respecto a las actividades que realizan diariamente, mediante observación, entrevistas y encuestas, definiendo los temas a abordar en los manuales y videos tutoriales.
- Investigar acerca de diferentes estructuras y normas utilizadas para la optimización de procesos a través de manuales, mediante el uso de recursos bibliográficos, ampliando el conocimiento para la elaboración de estos y de videos tutoriales.
- Elaborar manuales de procedimientos de las actividades que se realizan dentro del centro, mediante el uso de la norma ISO 30301 de gestión de documentos de manera

que se optimicen los procesos realizados por los colaboradores mejorando la eficiencia del establecimiento.

CAPÍTULO II

INGENIERÍA DEL PROYECTO

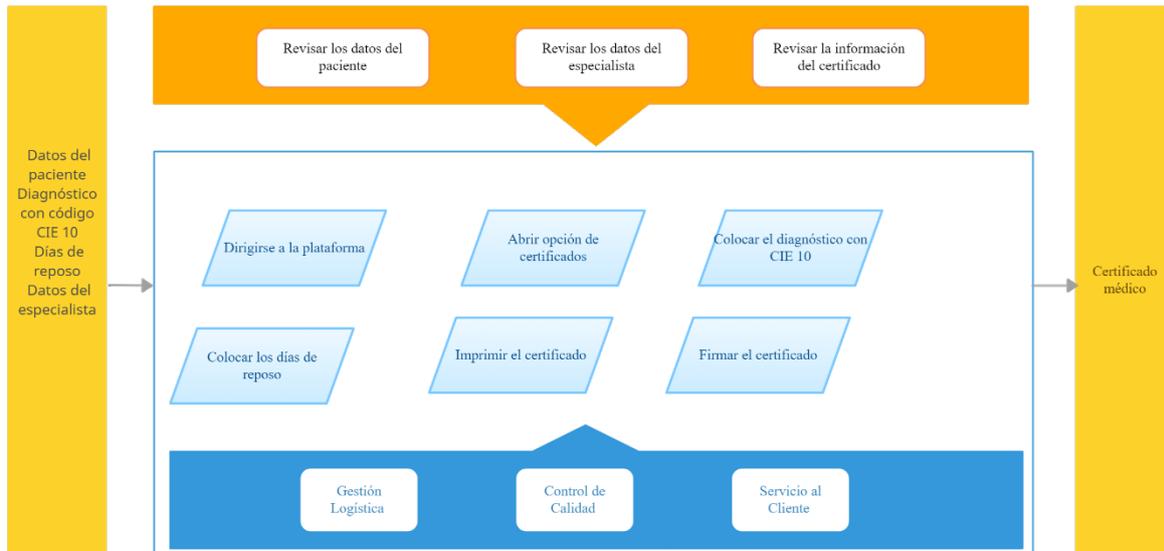
Diagnóstico de la situación actual de la empresa

Desde el año 2017 el Centro de Especialidades Médicas Vacari se ha ido actualizando de manera que la mayoría de sus documentos para atención médica ahora se encuentran en plataformas digitales, y actividades que antes se registraban físicamente ahora se realizan de manera digital, como ingresar los datos del paciente, generar una cita médica, cambio de horario de un médico, registro de atención médica, emisión de recetas y certificados médicos, todo esto ahora se encuentra en la web en la Página AppsMedical , al realizar estas actividades los colaboradores llegan a confundirse o no saben cómo realizar el proceso dentro de la plataforma, debido a que estas tienen pasos similares, generando que recurran a un colaborador antiguo que cuente con el conocimiento, sin embargo la respuesta dada no es inmediata o no llega en el tiempo adecuado, lo que repercute en el lapso de espera por parte del paciente generando incomodidad en el mismo, incluso se ha dado el caso de que los colaboradores no tienen un conocimiento claro de todos los beneficios con los que cuenta la plataforma. Debido a todas las actualizaciones que ha tenido hasta llegar a la versión que la empresa ha considerado su mejor opción, por lo tanto, no se tiene ningún tipo de manual que indique que procesos se deben seguir para realizar todas las actividades dentro de la jornada laboral como lo menciono uno de los colaboradores, de la misma manera dentro del área administrativa hay una única persona encargada de los convenios y permisos de funcionamiento , por lo que si esta persona llegase a faltar dentro de la organización sería un problema, así como si la misma llegase a olvidar algún paso del proceso.

Con base en la observación de los procesos y actividades realizadas por diferentes colaboradores dentro del establecimiento se desarrolló mapas de procesos en los que se encuentran compiladas las diferentes actividades realizadas con sus respectivas entradas, salidas, procesos estratégicos, operativos y de soporte o apoyo.

Figura 1

Mapa del proceso de Elaboración de certificado médico

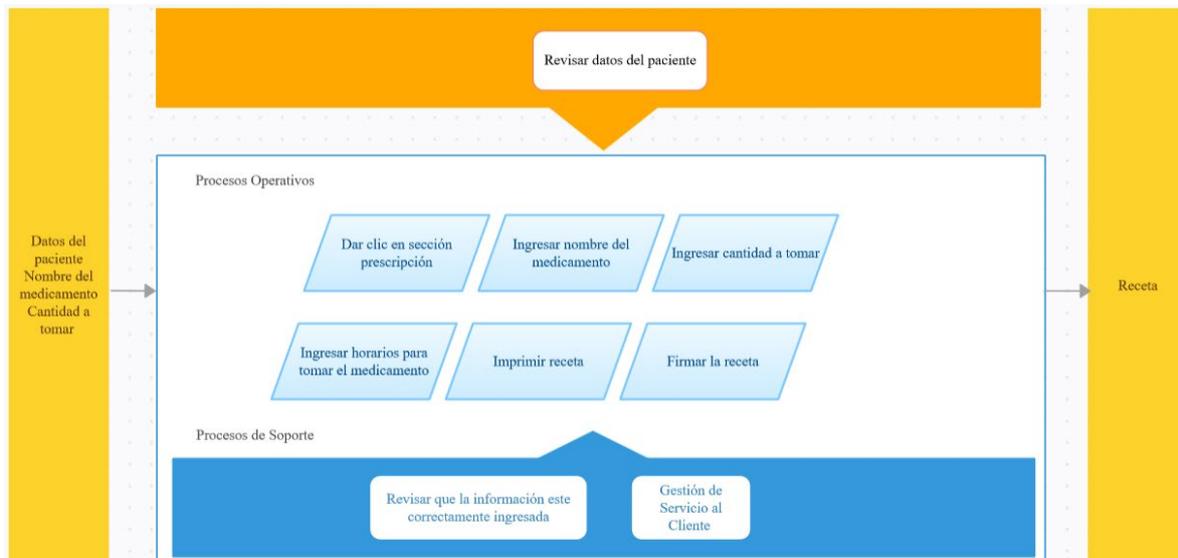


Nota. En la figura se puede observar las entradas y salidas del proceso de elaboración de certificado médico, así como los procesos estratégicos, operativos y de apoyo del mismo. Elaborado por el autor.

En el proceso de elaboración de certificados médicos se pudo observar que la problemática se da en colocar el diagnóstico que tiene el paciente, debido a que varios de los médicos tienden a olvidar colocarlo cuando realizan la consulta y esto repercute en que se pierda tiempo tanto del médico como del paciente.

Figura 2

Mapa del proceso de Elaboración de recetas

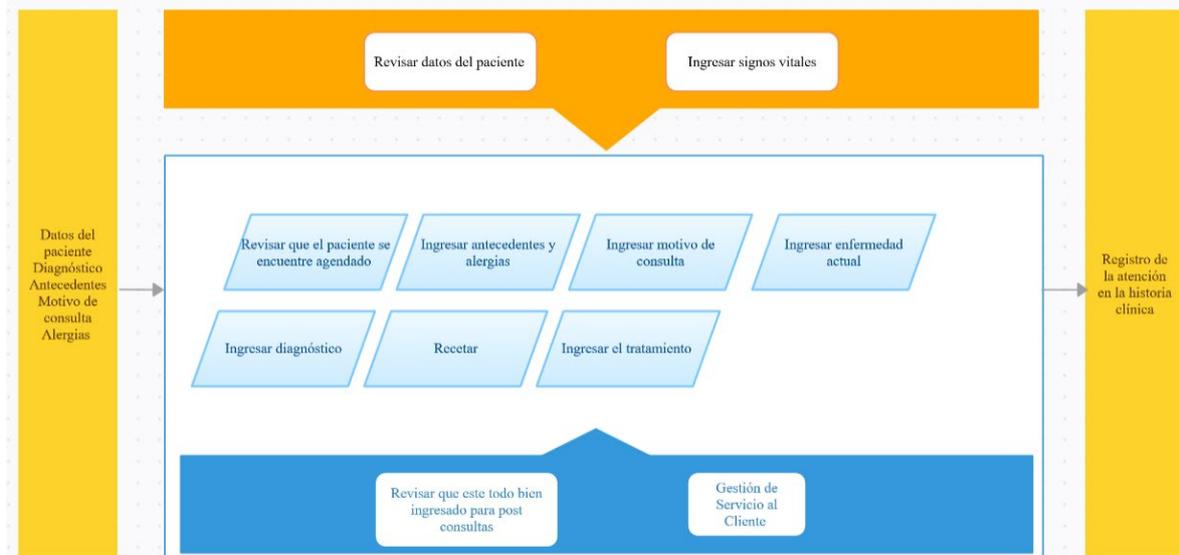


Nota. En la figura se puede observar las entradas y salidas del proceso de elaboración de recetas, así como los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de este. Elaborado por el autor.

En el proceso de elaboración de recetas se pudo identificar que el mayor problema se centra en el momento de elaborar la receta dentro de la plataforma es decir en dar clic en prescripción así como en imprimir la receta, debido que el establecimiento cuenta con médicos que deciden ignorar el procedimiento y llenar la receta a mano sin tomar en cuenta toda la información que esta requiere, lo que repercute en que el paciente no pueda encontrar todos los medicamentos que se prescriben por no entender la letra del médico y tenga que volver al establecimiento causando insatisfacción tanto en el médico como en el paciente.

Figura 3

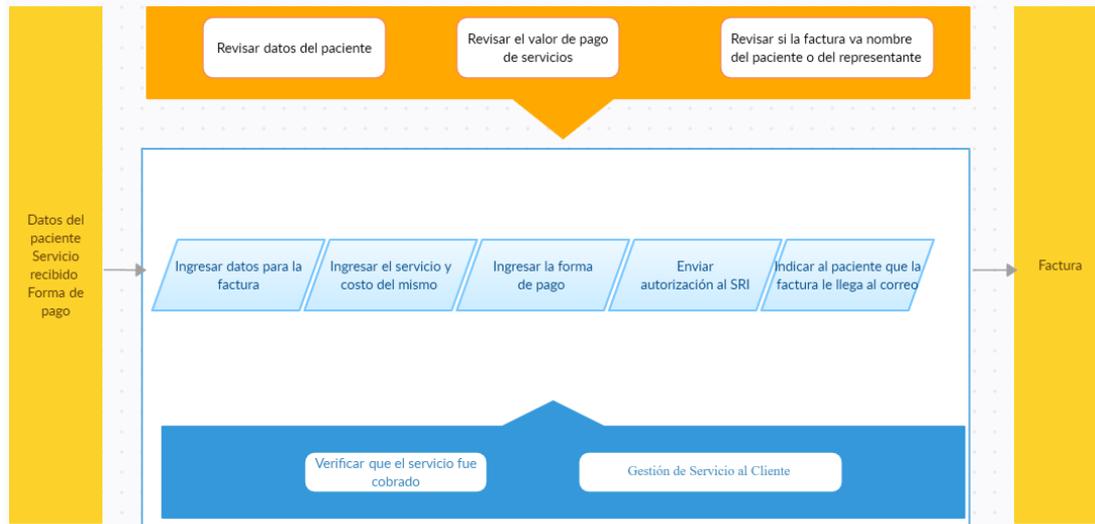
Mapa de proceso de Registro de atención médica



Nota. En la figura se puede observar las entradas y salidas del proceso de registro de atención médica, así como los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de este. Elaborado por el autor.

En el proceso de registro de atención médica la problemática se encuentra en dos etapas, revisar si se encuentra agendado el paciente debido a que el médico llama a los pacientes con base a una lista, y se suelen dar casos de hermanos que solo estaba agendado y pagada la cita de uno, sin embargo los padres solicitan al médico que se les revise a ambos, y al no verificar que el otro niño este agendado se pierde el tiempo de que se le realiza la consulta a un paciente que no ha cancelado la atención médica y tampoco se le indica que debe cancelar antes de ser atendido debido a que solo se encuentra registrado uno, lo mismo puede ocurrir cuando el paciente ya conoce al médico este le atiende y resulta que no fue agendado ni había cancelado el valor de la consulta causando insatisfacción en el médico.

Figura 4
Mapa de proceso de elaboración de facturas

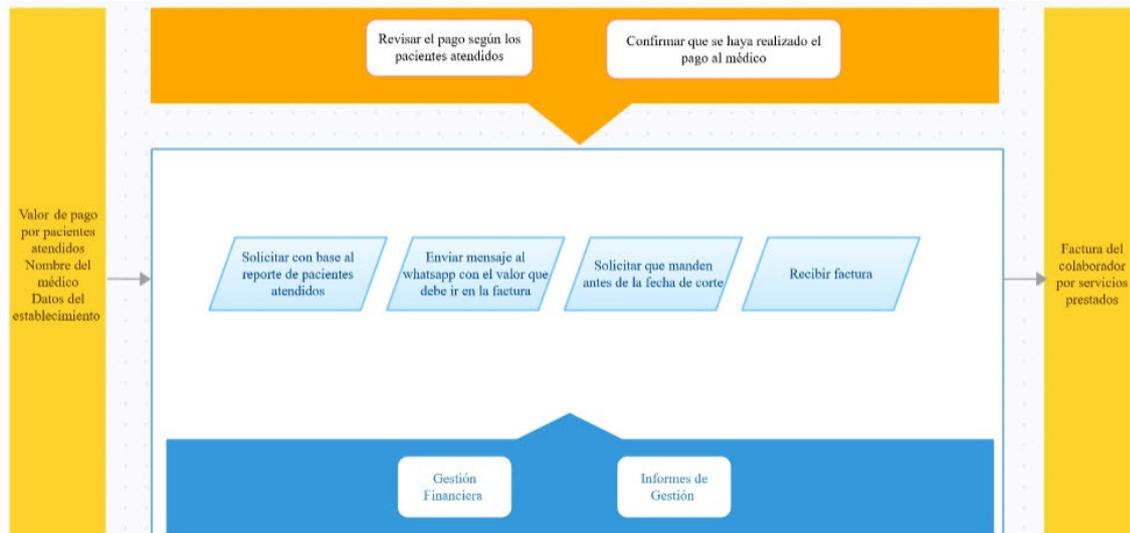


Nota. En la figura se puede observar las entradas y salidas del proceso de elaboración de facturas, así como los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de este. Elaborado por el autor.

En el proceso de elaboración de facturas el mayor problema radica en el ingreso de los datos debido a que los colaboradores tienden a realizar la factura con los datos del paciente sin preguntar si la misma va a otros datos, o suelen no confirmar el correo electrónico del paciente y en ciertos casos este se encuentra mal registrado, y el viene a quejarse debido a que existe insatisfacción por parte de este por no recibir una factura de un servicio que está pagando.

Figura 5

Mapa del proceso Solicitud de factura a colaboradores

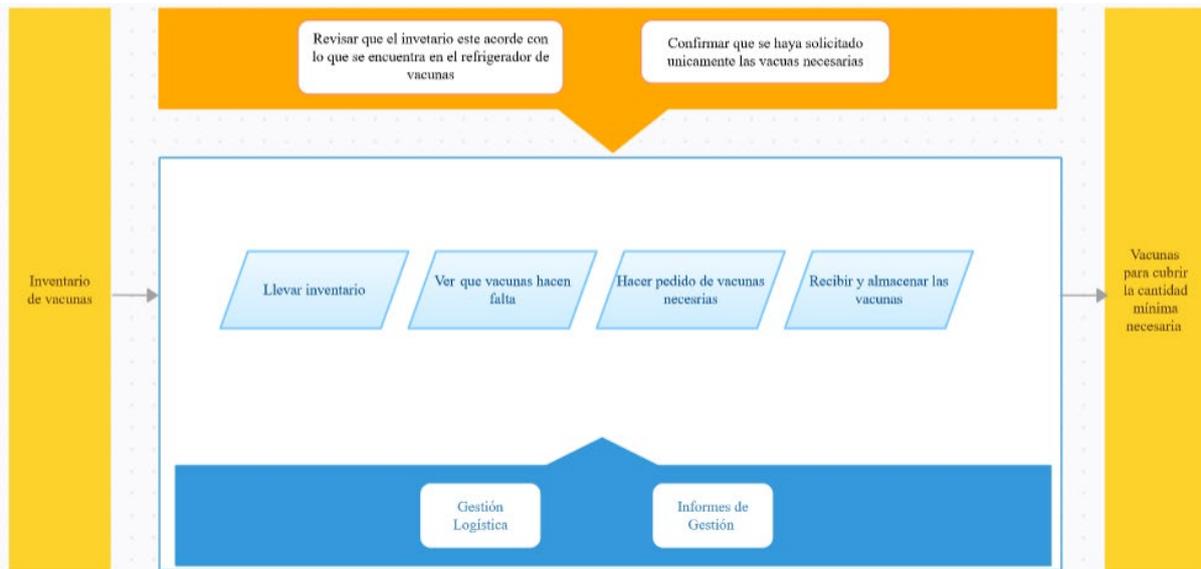


Nota. En la figura se puede observar las entradas y salidas del proceso de solicitud de factura a colaboradores, así como los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de este. Elaborado por el autor.

En el proceso de solicitar factura a los colaboradores el problema es que no se hace la revisión adecuada del reporte de pagos por paciente atendido debido a que este no se llena diariamente, lo que repercute en que se le pide al médico una factura con el valor equivocado y posteriormente se le tiene que pedir nuevamente con el valor correcto, y solicitarle al médico que anule la anterior factura, generando insatisfacción por parte de este.

Figura 6

Mapa del proceso Abastecimiento de vacunas

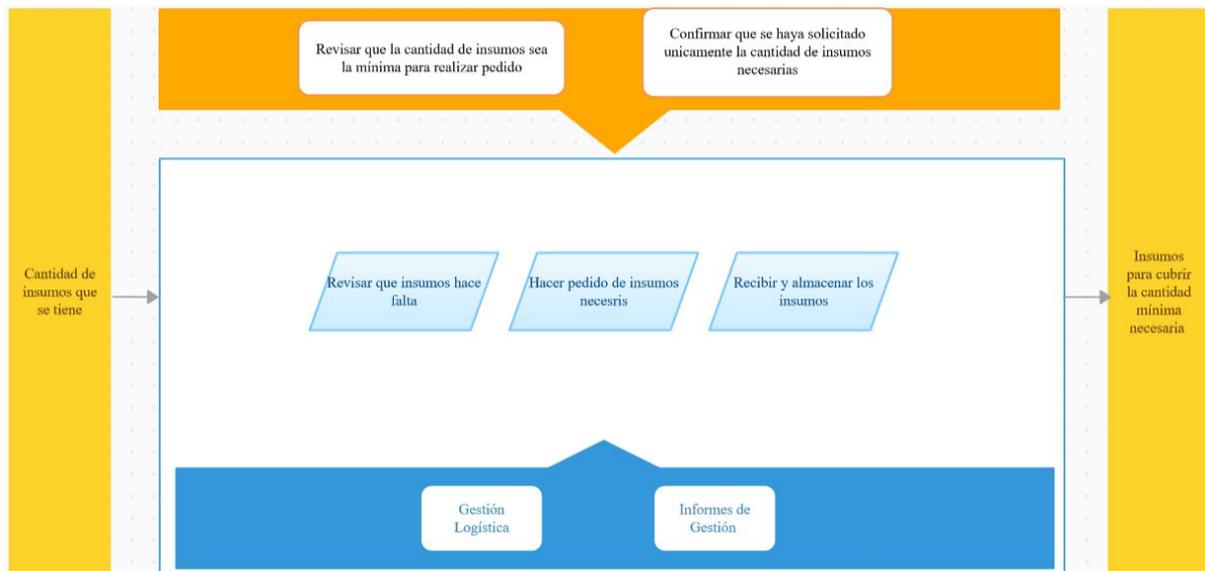


Nota. En la figura se puede observar las entradas y salidas del proceso de abastecimiento de vacunas, así como los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de este. Elaborado por el autor.

En el proceso de abastecimiento de vacunas el problema que se genera es que no se actualiza el inventario de vacunas con constancia, lo que repercute en que el inventario dice que si se tiene la vacuna que se le ofrece al paciente, y resulta que cuando se abre el refrigerador no se tiene la vacuna, por lo que se realiza el pedido inmediatamente de la misma, y esto hace que el paciente tenga que esperar más tiempo por un servicio que se ofrece como inmediato, lo que puede generar que se vaya del establecimiento y pida el reembolso.

Figura 7

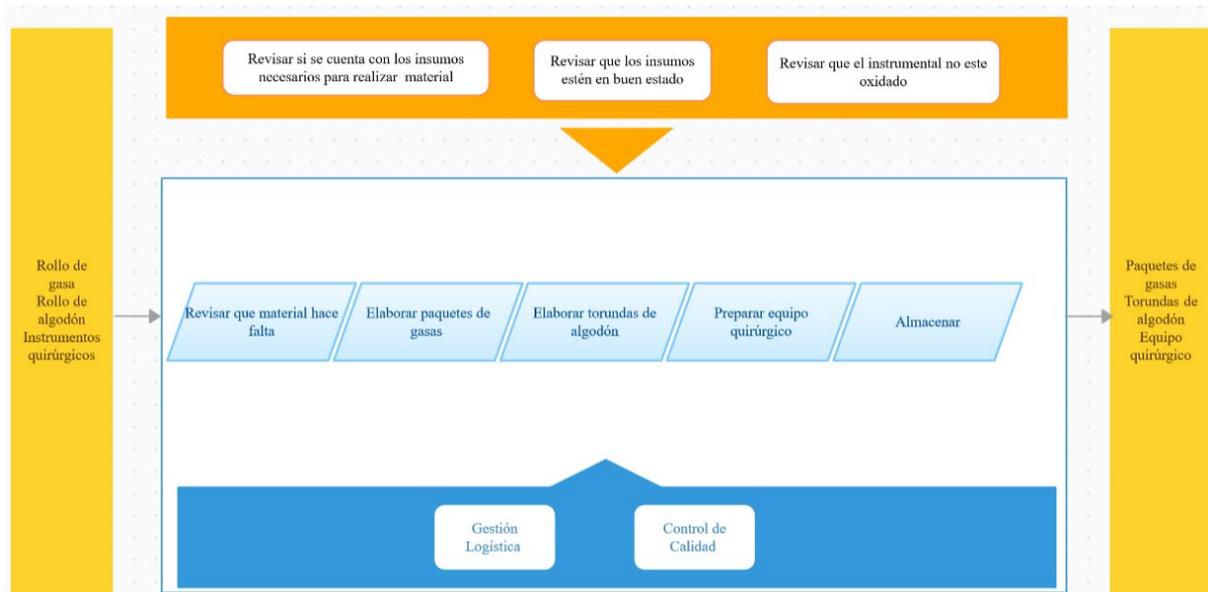
Mapa del proceso Abastecimiento de insumos para preparar material



Nota. En la figura se puede observar las entradas y salidas del proceso de abastecimiento de insumos para preparar material, así como los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de este. Elaborado por el autor.

En el proceso de abastecimiento de insumos para la preparación de material el problema que se encuentra es que no se informa a tiempo la falta de insumos, debido a que no se realiza la revisión de forma constante, entonces se realiza la compra de los insumos de manera rápida para conseguir abastecer el material antes de que este se termine, esto repercute en una compra apresurada y que el proveedor no disponga en ese momento, por lo que se lo adquiere por un valor mas elevado en otro lugar.

Figura 8
Mapa del proceso Abastecimiento de material

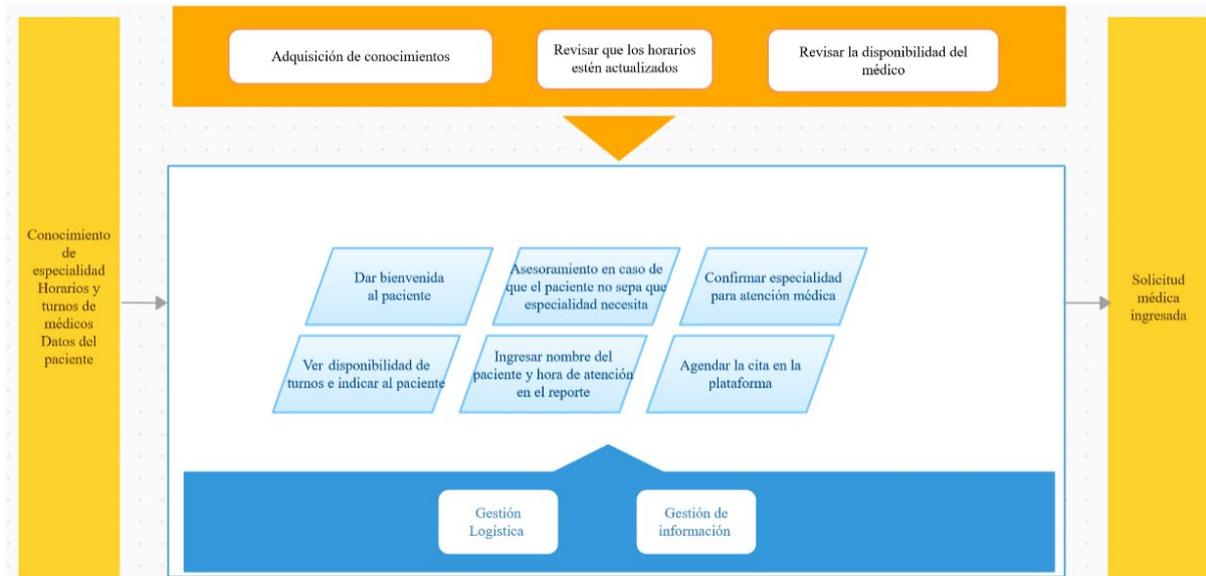


Nota. En la figura se puede observar las entradas y salidas del proceso de abastecimiento de material, así como los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de este. Elaborado por el autor.

En el proceso de abastecimiento de material, el problema radica en que no se revisa con el tiempo pertinente el material que hace falta, por lo que cuando se lo realiza se hace al apuro y no queda en las mejores condiciones para ser utilizado, o incluso repercute en el tiempo de atención del médico debido a que necesita el material para poder seguir con la atención médica.

Figura 9

Mapa del proceso Ingreso de solicitud médica

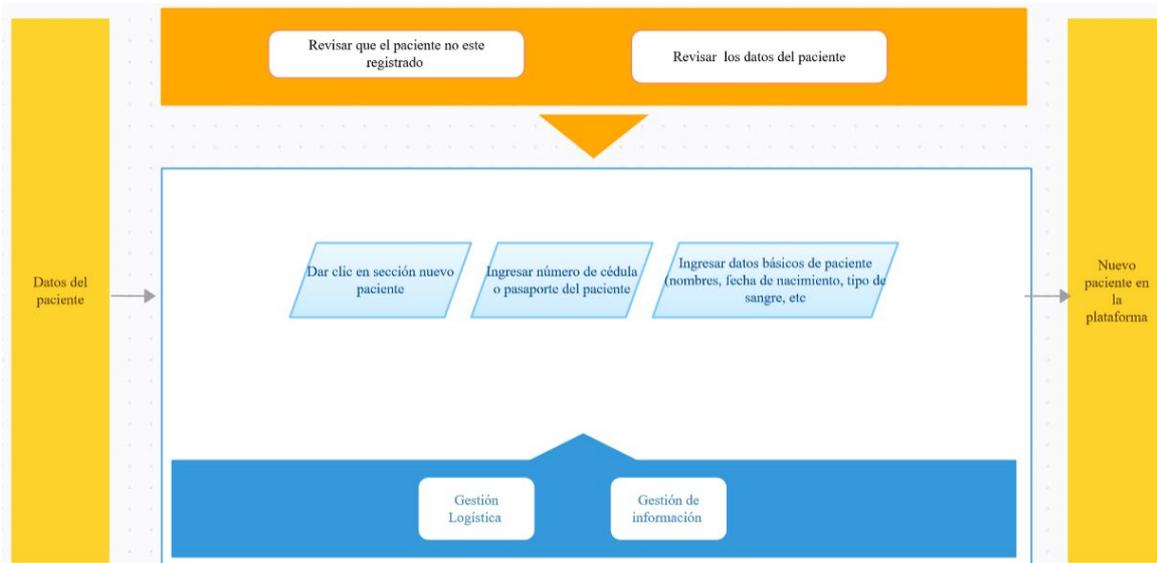


Nota. En la figura se puede observar las entradas y salidas del proceso de ingreso de solicitud médica, así como los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de este. Elaborado por el autor.

En el proceso de ingreso de solicitud médica el problema se da en que no se verifica adecuadamente la hora del turno que le corresponde al paciente y se llega a asignar 2 citas a la misma hora, por lo que el paciente que aun no es atendido a la hora indicada suele molestarse hasta el punto de solicitar el reembolso debido a que no se respeta la hora que se le indicó, y paso otra persona en su horario o que ya lleva esperando demasiado tiempo, y no le han realizado la atención médica.

Figura 10

Mapa del proceso Ingreso de nuevo paciente a la plataforma

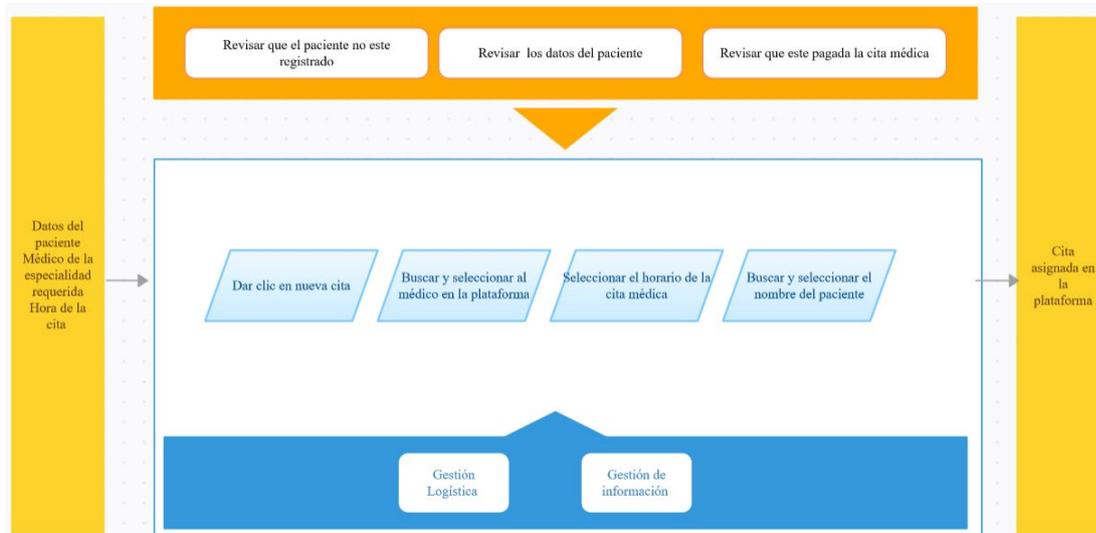


Nota. En la figura se puede observar las entradas y salidas del proceso de ingreso de nuevo paciente a la plataforma, así como los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de este. Elaborado por el autor.

En el proceso de ingreso de nuevo paciente a la plataforma el mayor problema es que no se verifica adecuadamente que este no se encuentre en la base de datos, y se termina teniendo dos números de historia clínica a nombre del mismo paciente, así como también cuando el paciente es infante y el pariente no conoce el número de cedula se lo ingresa con el del pariente y luego no se actualiza, esto repercute en no encontrar la historia clínica correcta del paciente para que el mismo pueda recibir la atención médica.

Figura 11

Mapa del proceso Asignación de cita médica

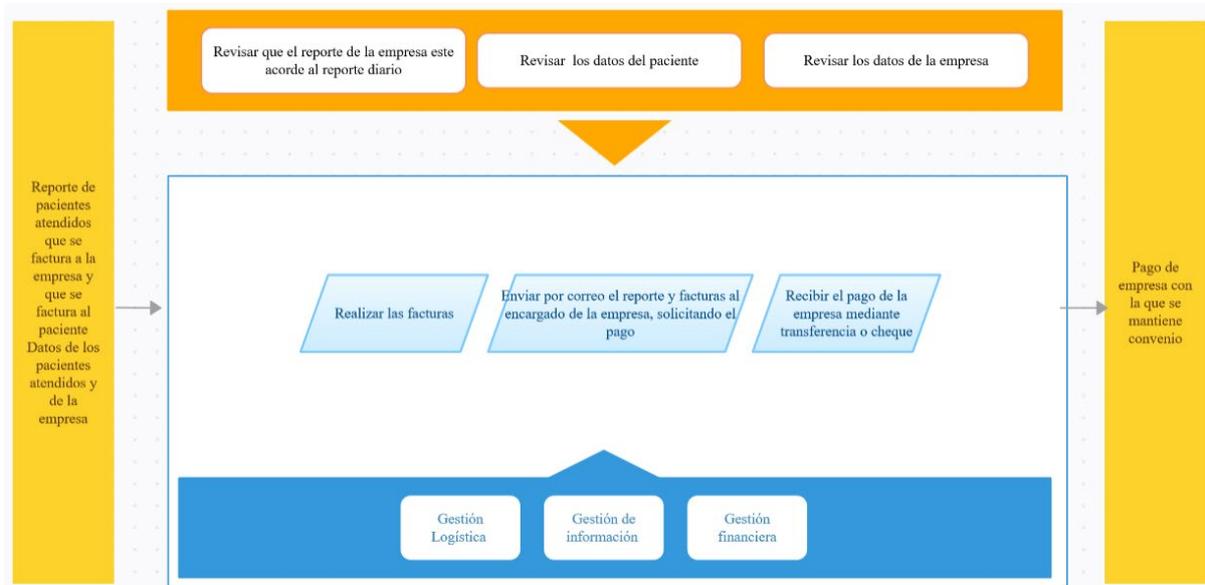


Nota. En la figura se puede observar las entradas y salidas del proceso de asignación de cita médica, así como los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de este. Elaborado por el autor.

En el proceso de asignación de cita médica el problema es que en ocasiones se asigna la cita cuando el paciente llamo a coger el turno, sin embargo hay casos que el paciente no llega por diferentes factores, y el médico esta llamando al paciente a pesar de que este no se encuentre debido a que le sale en la agenda, por esto se debe asignar únicamente cuando la cita fue pagada y no se suele hacer esta revisión antes de asignar, lo que repercute en pérdida de tiempo por parte del medico que llama a un paciente que no está, y por parte de atención al cliente que agendó a un paciente que no iba a llegar a la cita médica.

Figura 12

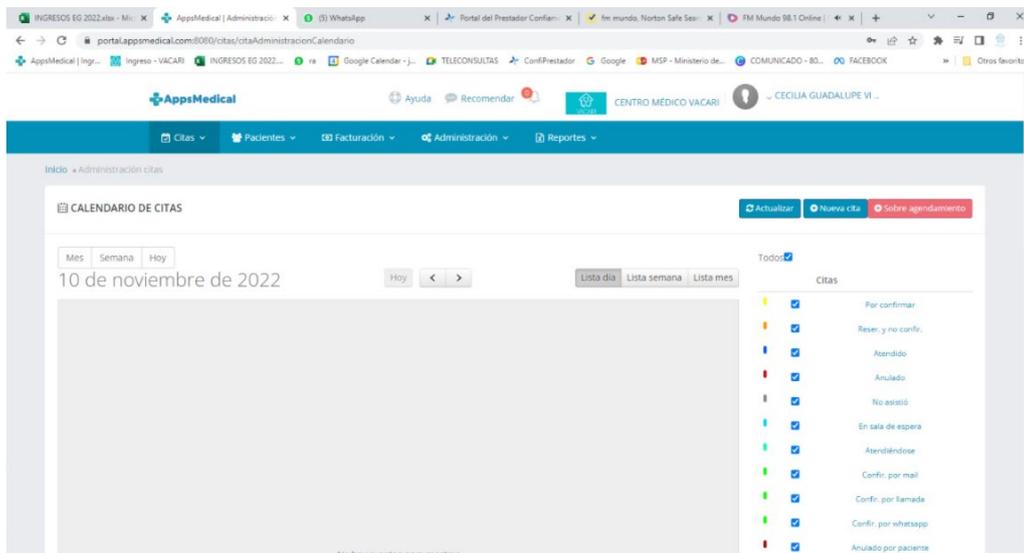
Mapa del proceso Cobro a empresas con las que se mantiene convenios



Nota. En la figura se puede observar las entradas y salidas del proceso de cobro a empresas con las que se mantiene convenios, así como los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de este. Elaborado por el autor.

En el proceso de cobro a empresas con las que se mantiene convenios el principal problema es en la revisión del reporte diario y confirmación de este por parte de la empresa, debido a que se ha dado casos en los que había atenciones que iban a nombre del paciente y se facturaron a nombre de la empresa, por lo que se tiene que re hacer las facturas y anular las anteriores lo que repercute en pérdida de tiempo e insatisfacción por parte de la empresa.

Figura 13
Página AppsMedical



Nota. La figura representa la página de Inicio de la plataforma del Centro de Especialidades Médicas Vacari. Tomado de *Centro de Especialidades Médicas Vacari* <https://portal.appsmedical.com:8080/citas/citaAdministracion/Calendario>

El centro de Especialidades Médicas Vacari cuenta con varios colaboradores, los cuales realizan diferentes actividades dentro de la organización, a los mismos se les realizó una entrevista donde las preguntas se pueden observar en el Anexo 1, acerca de cómo realizan las actividades, en el proceso de elaboración de certificados médicos está el mayor porcentaje de incumplimiento por parte de los doctores como se puede observar en la Tabla 1, se puede observar que en el área administrativa solo una persona tiene conocimiento de cómo sacar el permiso de funcionamiento por lo tanto representa el mayor porcentaje de incumplimiento de actividades realizadas por los colaboradores del área administrativa como se puede ver en la Tabla 2, en la Tabla 3 se puede observar que en el proceso de preparación de material se tiene el mayor valor de porcentaje incumplimiento debido a que en este uno de los colaboradores no cuenta con el conocimiento de que se tiene que realizar, y finalmente se puede observar que los colaboradores no tienen conocimiento de cómo ingresar un nuevo médico a la plataforma por lo que tiene el mayor porcentaje de incumplimiento de actividades generales las cuales

son realizadas por colaboradores de administración y de enfermería como se puede observar en la Tabla 4.

Para llegar al resultado de porcentaje de incumplimiento de actividades se tomó en cuenta la cantidad de No por actividad, posteriormente se divide la Cantidad de No en la cantidad de colaboradores y se multiplica por 100. Por ejemplo, para la actividad ingresar alergias en el proceso de registro de atención médica que está en la Tabla 1 se tomaría en cuenta que son 3 No, y eso se divide para 4 que son la cantidad de doctores que deberían realizar la actividad, dando como resultado 0,75 y como lo queremos en valor porcentual se multiplica por 100 quedando 75%.

Mientras que para obtener el resultado total de porcentaje de incumplimiento por proceso se toma en cuenta los No de todas las actividades, y se divide para la cantidad de actividades realizadas en el proceso por la cantidad de colaboradores y se multiplica por 100. Por ejemplo, para el proceso de registro de atención medica que se encuentra en la Tabla 1 se toma en cuenta los No que son 17 y se procede a dividir para las 10 actividades que tiene el proceso multiplicadas por la cantidad de doctores, es decir 17 dividido entre 40 dando un total de 0,43 y como lo queremos en valor porcentual se multiplica por 100 quedando 43%.

Tabla 1
Porcentaje de incumplimiento por parte de doctores

	Doctor 1	Doctor 2	Doctor 3	Doctor 4	Valor de incumplimiento de la actividad	Total de incumplimiento por proceso
Elaboración Certificados médicos						
Entrar a la plataforma Appsmedical	No	No	Si	Si	50%	
Ir a sección documentos	No	No	Si	No	75%	
Ir a opción certificados	No	No	Si	Si	50%	
Ingresar datos	Si	Si	Si	Si	0%	50%
Colocar el diagnóstico	No	No	Si	No	75%	
Imprimir el certificado	No	Si	Si	Si	25%	
Revisar exámenes básicos	Si	No	No	No	75%	
Registro de atención médica						

Revisar el paciente que fue agendado desde secretaria	Si	No	No	Si	50%	
Dar clic al nombre del paciente/ historia clínica	Si	No	Si	No	50%	
Ingresar antecedentes del paciente	Si	No	Si	Si	25%	
Ingresar motivo de consulta	Si	Si	Si	Si	0%	
Ingresar Alergias	No	No	No	Si	75%	43%
Ingresar datos de exámenes de laboratorio	Si	No	No	No	75%	
Ingresar enfermedad actual	Si	Si	No	Si	25%	
Ingresar diagnostico	Si	Si	Si	No	25%	
Recetar	No	Si	Si	No	50%	
Ingresar tratamiento	Si	Si	No	No	50%	
Emisión de recetas						
Ir al área de prescripciones	Si	No	Si	Si	25%	
Ingresar nombre del medicamento	Si	No	Si	Si	25%	
Ingresar cantidad de medicamento a tomar	Si	No	Si	Si	25%	35%
Ingresar la forma de administración del medicamento	Si	No	Si	Si	25%	
Imprimir la receta	Si	No	No	No	75%	

Nota. En esta tabla se muestra el porcentaje de incumplimiento de actividades por parte de los doctores, así como el porcentaje de incumplimiento total en todo el proceso.

En la Tabla 1 se puede identificar que el mayor problema que se presenta por parte de las actividades que realizan los médicos es en la elaboración del certificado médico, debido a que a pesar de que los médico entrevistados sepan que actividad deben realizar para elaborar el certificado médico, suelen omitir varios pasos cuando los explican por eso se presentan las incongruencias dentro de la tabla mencionada, de que no se podría realizar una actividad antes de realizar la anterior y sin embargo en las respuestas por parte de los médicos se da este caso.

Tabla 2*Porcentaje de incumplimiento por parte de colaboradores administrativos*

	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3	Colaborador 4	Valor de incumplimiento de la actividad	Total de incumpliment o por proceso
Generación de facturas						
Ingreso de datos básicos	Si	Si	Si	Si	0%	
Colocar el servicio de la receta	No	Si	No	Si	50%	44%
Ingresar valor y forma de pago	No	Si	No	Si	50%	
Enviar autorización	No	Si	No	No	75%	
Solicitud de facturas a colaboradores						
Solicitar con base al reporte de pacientes atendidos	No	No	No	Si	75%	
Solicitar por WhatsApp, de manera oral o por correo	No	Si	Si	Si	25%	58%
Solicitar que entreguen la factura antes del día de corte	No	No	No	Si	75%	
Pasar inspección anual del MSP						
Cumplir con los requisitos del ministerio	No	No	Si	Si	50%	
Realizar la solicitud para que vengan las personas del MSP	No	Si	Si	No	50%	
Recibir a las personas de la inspección	No	Si	No	No	75%	
Revisión de registros	No	Si	No	No	75%	
Pagar el permiso al municipio	No	No	Si	No	75%	
Obtener el certificado por parte de los bomberos después de que realizan la inspección, y obtener el certificado del municipio.	No	No	Si	No	75%	
Se realiza una actualización de mantenimiento de equipos, y se adjunta los certificados de mantenimiento a la carpeta para la inspección.	No	No	Si	No	75%	70%
Se requiere también el certificado del Access de todos los médicos.	No	No	Si	No	75%	
Se ingresa a la página del ministerio de salud y se solicita que se acerquen a realizar la inspección.	No	No	Si	No	75%	
Para esto se llena los datos que solicita la plataforma del ministerio de salud.	No	No	Si	No	75%	
Realizar el curso de manipulación de desechos y tener el documento de cómo se realiza el manejo de estos.	No	No	Si	No	75%	
Sacar permiso de funcionamiento						
Llevar los documentos que solicitan para obtener el permiso de la LUAE	No	No	Si	No	75%	
Recibir la inspección por parte de los bomberos para obtener certificado.	No	No	Si	No	75%	75%
Solicitar el permiso de salud pública.	No	No	Si	No	75%	

Nota. En esta tabla se muestra el porcentaje de incumplimiento de actividades por parte de los colaboradores en el área administrativa, así como el porcentaje de incumplimiento total en todo el proceso.

En la Tabla 2 se puede evidenciar que el mayor problema se da en sacar el permiso de funcionamiento y pasar la inspección del ministerio de salud debido a que las actividades que se realizan son conocidas por pocos colaboradores y a forma de conocimiento general, así como también el solicitar factura colaboradores ya que no es una actividad que sea conocida por todos, lo que genera que si en una emergencia tengan que realizarla no sabrían cómo actuar.

Tabla 3*Porcentaje de incumplimiento de colaboradores en el área de enfermería*

	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3	Valor de incumplimiento de la actividad	Total, de incumplimiento por proceso
Abastecimiento de vacunas					
Llevar inventario	Si	Si	Si	0%	
Revisar que vacunas se tiene que pedir	Si	No	No	67%	17%
Llamar a la distribuidora de vacunas	Si	Si	Si	0%	
Recibir pedido	Si	Si	Si	0%	
Abastecimiento de material					
Revisar que se necesita	Si	No	Si	33%	
Solicitar a los proveedores lo que se necesita	Si	No	Si	33%	33%
Preparación de material					
Revisar que es lo que hace falta	Si	No	No	67%	
Realizar el material en tiempos libres	Si	No	Si	33%	56%
Reabastecer los consultorios	Si	No	No	67%	

Nota. En esta tabla se muestra el porcentaje de incumplimiento de actividades por parte de los colaboradores en el área de enfermería, así como el porcentaje de incumplimiento total en todo el proceso.

En la Tabla 3 se puede evidenciar que el problema mayor se da en las actividades de abastecimiento y preparación de material debido a que uno de los colaboradores no tiene conocimiento de cómo se realiza, por lo que si este se queda solo en el centro de especialidades y el material o los insumos llegasen a terminarse no sabría qué acciones tomar al respecto.

Tabla 4*Porcentaje de incumplimiento de colaboradores en actividades generales*

Ingreso de solicitud médica	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3	Colaborador 4	Colaborador 5	Valor de incumplimiento de la actividad	Total de incumplimiento por proceso
Dar la bienvenida al paciente	No	No	No	No	Si	80%	
Asesoramiento de especialidad con base a sintomatología.	No	No	No	No	Si	80%	
Solicitar al paciente con qué especialidad requiere la atención	No	Si	No	No	No	80%	
Ver disponibilidad de turnos	Si	No	No	No	No	80%	63%
Indicar al paciente el horario que le tocaría	Si	Si	Si	No	Si	20%	
Buscar al paciente en la plataforma	No	No	No	Si	No	80%	
Agendar la cita en la plataforma	Si	Si	Si	Si	No	20%	

Ingreso de nuevo paciente a la plataforma							
Revisar que el paciente no se encuentre ya en la base de datos	No	No	No	No	Si	80%	
Escoger opción paciente	No	Si	No	Si	No	60%	
Escoger nuevo paciente	No	Si	No	Si	No	60%	56%
Ingresar número de cedula o pasaporte	No	Si	No	Si	Si	40%	
Ingresar datos básicos	No	Si	No	Si	Si	40%	
Asignación de citas médicas							
Se realiza mediante la plataforma apps medical	Si	Si	No	No	No	60%	
Ir a la sección de citas	No	No	No	Si	No	80%	
Clic en nueva cita	No	No	No	Si	No	80%	53%
Seleccionar médico /profesional	No	Si	No	Si	Si	40%	
Seleccionar el horario	No	Si	No	Si	Si	40%	
Seleccionar nombre del paciente	No	Si	Si	Si	Si	20%	
Cobranza a empresas con las que se mantiene convenios							
Enviar reporte de pacientes atendidos al encargado de la empresa	No	No	No	No	Si	80%	
Facturar las consultas que se hayan hecho	No	Si	Si	No	Si	40%	65%
Solicitar a la empresa que pague	No	Si	No	No	Si	60%	
Recibir el pago mediante cheque o transferencia	No	Si	No	No	No	80%	
Ingreso de nuevo médico a la plataforma							
Se ingresa al usuario de administración	No	No	No	No	Si	80%	
Se solicita el título del senescyt	No	No	No	No	Si	80%	
Se solicita nombres completos	No	No	No	No	Si	80%	
Se solicita número de cedula	No	No	No	No	Si	80%	
Se solicita si tienen o no especialidad	No	No	No	No	Si	80%	
Se solicita información acerca de estudios que ha tenido	No	No	No	No	Si	80%	80%
Se solicita una foto	No	No	No	No	Si	80%	
Se da permisos de acceso	No	No	No	No	Si	80%	
Se crea usuario	No	No	No	No	Si	80%	
Médico revisa su correo y crea la contraseña	No	No	No	No	Si	80%	

Nota. En esta tabla se muestra el porcentaje de incumplimiento de actividades por parte de los colaboradores del área de atención al cliente, así como el porcentaje de incumplimiento total en todo el proceso.

En la Tabla 4 se puede evidenciar que el problema esta mayormente en las actividades que se realizan para el procedimiento de ingresar un nuevo médico a la plataforma debido a que solo un colaborador tiene conocimiento, ya que los otros comentaron que es un proceso que lo

realiza una persona externa, de la misma manera se puede ver que existe problemas en mayor porcentaje en los procesos de ingreso de solicitud médica, y cobranza a empresas con las que se mantiene convenios, ya que muchos de los colaboradores tienden a no realizar actividades que otros si y que son importantes dentro del proceso, o tienden a no tener el conocimiento de como se realiza dicha actividad, lo que repercute en insatisfacción por parte del paciente ya que tiene que esperar más tiempo del que tenían pensado por falta de capacitación a los colaboradores.

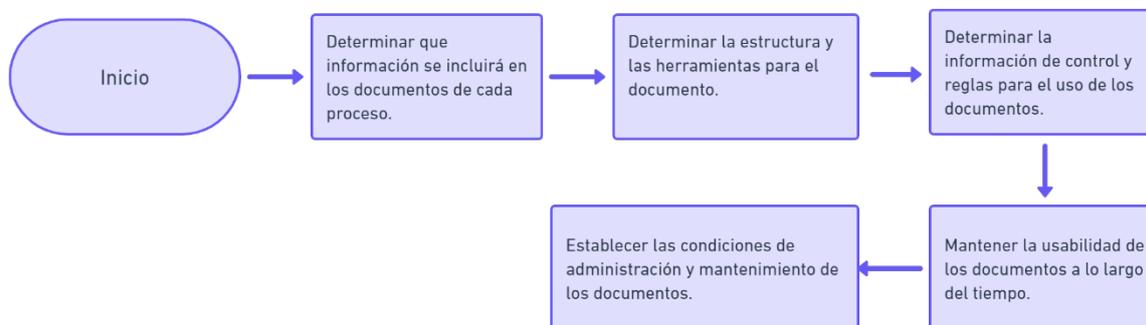
Área de estudio

Dominio:	Tecnología y Sociedad y hábitat sostenible
Línea de investigación:	Gestión sostenible de productos
Sub-Línea de investigación:	Creatividad Innovación y Emprendimiento, identifica las necesidades de las empresas a través de un observatorio de la red industrial que permite el análisis y la toma de decisiones para la mejora continua de productos, impacto ambiental, optimización de procesos, incluido tendencias de diseño
Campo	Ing. Industrial
Área:	procesos de atención al paciente
Aspectos	Optimización de procesos del Centro de Especialidades Médicas Vacari
Objeto de estudio:	Procedimientos administrativos y operativos de atención a pacientes del Centro de Especialidades Médicas Vacari
Periodo de análisis:	2022-octubre a 2023-febrero

Modelo operativo

Figura 14

Modelo Operativo



Determinar qué información se incluirá en los documentos de cada proceso.

Para esto primero se indaga la información que necesita ser escrita, así como los requisitos para que esta sea confiable, se determina de qué manera describir la información y en qué momentos se tomará, se lo realiza mediante el uso de entrevista y tabulación de estas.

Determinar la estructura y las herramientas para el documento.

Se debe identificar los requisitos específicos que tienen que estar detallados, definir el orden en que se redactara la información, la herramienta que se usara para la creación y captura de documentos de cada proceso, con base en la guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos realizados por la secretaría de relaciones exteriores en donde se encuentra una estructura que se adapta a lo que se requiere para la organización.

Determinar la información de control y reglas para el uso de los documentos.

Se debe describir como se registra los datos del proceso, y clasificar los documentos de acuerdo con los procesos que tengan similitud, se desarrolla forma de uso del documento y como se tiene acceso a este, se realiza de manera descriptiva con base a lo que indica la norma ISO 30301.

Mantener la usabilidad de los documentos a lo largo del tiempo.

Garantizar la integridad y autenticidades de los documentos, así como los medios de mantenimiento para que estos siempre sean accesibles cuando se requieran, se realiza mediante hojas de control o evaluaciones que se tomaran a cada uno de los colaboradores nuevos o antiguas cada 3 meses, para garantizar que conocen los procesos como indica los manuales.

Establecer las condiciones de administración y mantenimiento de los documentos.

Se identifica las aplicaciones o uso de los documentos, asegura la disponibilidad, la efectividad e integridad de estos, y se realiza de manera descriptiva con base a lo que indica la norma ISO 30301.

CAPÍTULO III

PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS

Desarrollo de la propuesta

Determinar qué información se incluirá en los documentos de cada proceso

Para determinar qué información se incluirá en los documentos de cada proceso se toma en cuenta las respuestas obtenidas en las entrevistas para las áreas de administración, enfermería y actividades generales que son realizadas por colaboradores de ambas áreas como las entrevistas y las encuestas para el área de médicos, al ver que existe un porcentaje de incumplimiento de un 50% en la elaboración de certificados médicos, 43% en el registro de la atención médica y 35% en la emisión de recetas como se puede observar en la Tabla 1 Porcentaje de incumplimiento por parte de doctores, de la misma manera por parte del área administrativa se observa que en la Tabla 2 hay un 44% en generación de facturas y un 58% en solicitud de facturas a colaboradores, de igual manera la actividad de abastecimiento de vacunas tiene un 17%, abastecimiento de insumos para preparación de material un 33% y preparación de material un 56% como se puede ver en la Tabla 3, finalmente en la Tabla 4 de actividades generales se puede ver un 63% en el ingreso de solicitud médica, 56% en el ingreso de nuevo paciente a la plataforma, 53% en asignación de citas médicas y 65% en el cobro a empresas con las que se mantiene convenios, se realizará manuales para las tres áreas con las que cuenta, siendo Administración, Enfermería y Médicos, así como un manual de actividades generales que son realizadas por los colaboradores de administración y de enfermería, por lo tanto en los manuales para médicos se encontraran pasos para las actividades de Elaboración de certificados médicos, registro de atención médica y emisión de recetas, para los colaboradores del área de administración se elaborará los manuales enfocados a generación de facturas, solicitud de facturas a los colaboradores, como se puede observar en la Tabla 2 Porcentaje de incumplimiento por parte de colaboradores administrativos se encuentran las

actividades de pasar la inspección anual del MSP y sacar el permiso de funcionamiento, de estas los colaboradores tienen un conocimiento general de ciertos pasos que se hacen, sin embargo como el centro médico ha ido creciendo en los últimos años ahora los tramites mencionados los realiza una persona externa a la organización la cual indica que documentos se debe tener y que acciones tomar, sin embargo no comentan a los colaboradores del establecimiento todas las actividades que se deben realizar, en el área de enfermería seria el abastecimiento adecuado de vacunas, de material, el cómo preparar material y en qué momentos hacerlo, finalmente el de actividades varias incluiría ingreso de solicitud médica, ingreso de nuevo paciente a la plataforma, asignación de citas médicas, cobro a empresas con las que se mantiene convenios, y a pesar de que un colaborador tiene el conocimiento de cómo se ingresa un nuevo médico a la plataforma ahora es una actividad que la empresa no está autorizada a realizar, actualmente para ingresar un nuevo médico se debe indicar a las personas de sistemas encargadas de la plataforma.

Para el área de médicos se procedió a realizar una encuesta a diferentes especialistas en medicina del establecimiento con base en las entrevistas realizadas a los médicos, se tomó en cuenta las actividades de cada procedimiento que tenían mayor porcentaje de incumplimiento como en la elaboración de certificados médicos ir a la sección documentos, colocar el diagnóstico y revisar exámenes básicos de laboratorio tienen un porcentaje de incumplimiento de 75%, se procede a realizar las 3 primeras preguntas de la Tabla 5 Encuesta a médicos donde se observa que 14% no tiene un conocimiento claro de a que sección hay que dirigirse para crear un certificado, mientras que en las otras preguntas los médicos tienen conocimiento sin embargo al preguntarles en una entrevista son pasos que omiten mencionar debido a que los mismos los consideran lógicos, de igual manera en el procedimiento de registrar la atención médica el ingresar alergias tiene un porcentaje de incumplimiento de 75% por lo tanto en la encuesta la pregunta 4 se enfoca en este tema

existiendo un 21% de médicos que no cumplen con esta actividad, finalmente en la emisión de receta médica el imprimir la receta tiene un porcentaje de incumplimiento de 75 %, sin embargo la pregunta 5 de la encuesta tiene un 100% de colaboradores que entregan la receta impresa, por lo tanto es otra actividad que omiten mencionar al momento de la entrevista.

Tabla 5
Encuesta a médicos

¿A qué sección de la plataforma hay que dirigirse para crear un certificado médico?	Médicos														Porcentaje de colaboradores que cumplen el paso
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Sección historial de consultas									x						7%
Sección documentos	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x		x	x	86%
Sección consulta												x			7%
otra															0%
¿Qué información se debe ingresar para emitir un certificado médico?															
Tipo de sangre															0%
Diagnóstico	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	100%
Alergias															0%
otra															0%
¿Qué se debe revisar para emitir certificado de paciente sano?															
Certificado de vacunación															0%
Tipo de sangre															0%
Exámenes básicos de laboratorio	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	100%
otra															0%
¿Qué se debe ingresar al momento de realizar la atención médica por primera vez?															
Alergias	x	x	x	x	x			x	x		x	x	x	x	79%
Tipo de sangre						x									7%
Edad															0%
otra							x			x					14%
¿En qué formato se entrega la receta?															
Impreso	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	100%
Por correo electrónico															0%
Vía WhatsApp															0%
otra															0%

Nota. En esta tabla se muestra las respuestas a la encuesta realizada a los médicos del Centro de Especialidades Médicas Vacari, así como el porcentaje de los colaboradores cumplen o realizan el paso mencionado.

La respuesta correcta de la pregunta 1 es sección de documentos, de la pregunta 2 diagnóstico, de la pregunta 3 exámenes básicos de laboratorio, de la pregunta 4 alergias y finalmente de la pregunta 5 impreso.

Determinar la estructura y las herramientas para el documento

En la Tabla 6 se puede evidenciar como es la estructura que se utilizó para la elaboración de los manuales de procedimientos, así como que se realizó en cada sección y un ejemplo de cómo se encuentra dentro del manual, para la elaboración de esta se utilizó como base la Guía Técnica de Elaboración de manuales de procedimientos de la secretaria nacional de exteriores.

Tabla 6
Estructura de un manual

Estructura	Descripción	Ejemplo
Portada	La portada debe llevar el nombre de la empresa, figura de identificación del establecimiento, nombre del manual y fecha de elaboración.	Figura 15
Introducción	Es una explicación que va dirigida al lector acerca del contenido del manual, los fines y propósitos de este, así como a quien va dirigido.	Figura 16
Objetivo del manual	El objetivo contiene la explicación del propósito que se pretende cumplir con el manual, de manera clara, concreta y directa, inicia la descripción con un verbo en infinitivo.	Figura 17
Nombre de los procedimientos	El nombre de los procedimientos se escribe de manera central antes de detallar todo el procedimiento	Figura 18
Propósito del procedimiento	Describe la finalidad y razón de ser de un procedimiento o bien que es lo que se persigue con su implantación.	Figura 19
Alcance	Describe el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, a que áreas involucra.	Figura 20
Referencias	Documentación de apoyo que se utiliza para elaborar el procedimiento	Figura 21
Responsabilidades	Se indica las personas que están encargadas y que deben realizar de manera directa.	Figura 22
Definiciones	Son los términos de uso frecuente que se emplean con sentido específico	Figura 23
Políticas y lineamientos	Son una guía básica para la acción, describe los límites generales dentro de los que hay que realizar las actividades.	Figura 24
Descripción de actividades	Tabla en la que se detalla de manera cronológica y secuencial cada una de las actividades el responsable de esta e indica en que documento de trabajo se registran en caso de que aplique.	Figura 25
Diagrama de flujo	Es una herramienta fundamental para la elaboración de un procedimiento, ya que a través de ellos podemos ver gráficamente y en forma consecutiva el desarrollo de una actividad determinada.	Figura 26
Formatos e instructivos	Documento que contiene datos fijos y espacios que deben ser llenados y consta con ejemplos de cómo se llena.	Figura 27

Nota. En la tabla se puede observar la estructura de un manual y la descripción de cada parte que se encuentra dentro del manual. Elaborado por el autor con base en la guía técnica elaboración de manuales de procedimientos

Figura 15

Ejemplo portada manual



Figura 16

Ejemplo introducción manual

INTRODUCCIÓN

Este documento se enfoca en los procedimientos que deben seguir los colaboradores de administración o atención al cliente del Centro de Especialidades Médicas Vacari para realizar las actividades de ingreso de solicitud médica y nuevo paciente, asignación de citas médicas y del cobro a empresas con las que se mantiene convenios, con base en información que se tiene del establecimiento e información que se registra en la plataforma AppsMedical, con el fin de que este se utilice como una herramienta de apoyo dentro del establecimiento tanto para colaboradores nuevos así como para colaboradores que requieran revisarlo.

Figura 17

Ejemplo objetivo manual

OBJETIVO DEL MANUAL

Contar con una herramienta de apoyo hacia los colaboradores que realizan sus actividades laborales en la recepción, estableciendo los lineamientos en las acciones que se desarrollan en el Centro de Especialidades Médicas Vacari.

Figura 18

Ejemplo nombre de los procedimientos

PROCEDIMIENTOS.....	5
“INGRESO DE SOLICITUD MÉDICA”	6
“INGRESO DE NUEVO PACIENTE”	8
“ASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS”	10
“INGRESO DE NUEVO MÉDICO”	12
“COBRANZA A EMPRESAS CON LAS QUE SE MANTIENE CONVENIOS”	14

Figura 19

Ejemplo propósito del procedimiento

Propósito del procedimiento

Ingresar de manera eficiente y ordenada una solicitud o petición de cita médica realizada por un paciente.

Figura 20

Ejemplo alcance

Alcance

Este procedimiento está dirigido a todos los colaboradores de atención al cliente encargados de receptor una solicitud de cita médica.

Figura 21

Ejemplo referencias

Referencia

Centro de especialidades Médicas Vacari

Figura 22

Ejemplo responsabilidades

Responsabilidades

Atención al cliente: brindar y registrar toda la información necesaria.

Figura 23

Ejemplo definiciones

Definiciones

Cita médica: Consulta a un profesional médico titulado para diagnóstico, examen, tratamiento, seguimiento, consejo o cualquier otro trámite por algún problema, molestia o enfermedad de la persona atendida.

Asesoramiento: Ayuda sistemática, en forma de orientación y consejo, que una persona cualificada presta a un sujeto.

Sintomatología: grupo de síntomas que se asocian con una enfermedad.

Figura 24

Ejemplo políticas y lineamientos

Políticas y lineamientos

Si la cita médica es para ese momento no ingresar hasta que el paciente cancele el valor del servicio solicitado.

Si el paciente llega por situación de emergencia la atención es prioritaria sin tomar en cuenta las actividades y el cobro se realiza al final.

Figura 25

Ejemplo descripción de actividades

Descripción de las actividades

		Procedimiento	PR-ISM-00
		Ingreso de solicitud médica	Fecha: Versión: Página:
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Atención al cliente	Dar la bienvenida al cliente	
2	Atención al cliente	Asesoramiento de especialidad con base a sintomatología	
3	Atención al cliente	Preguntar al paciente con que especialidad requiere la atención	
4	Atención al cliente	Ver disponibilidad de turnos de la especialidad requerida	HCR
5	Atención al cliente	Indicar al paciente la hora en la que le podrían atender	
6	Atención al cliente	Buscar al paciente en la plataforma	Plataforma
7	Atención al cliente	Agendar la cita en la plataforma	Plataforma
8	Atención al cliente	Realizar el cobro de la cita médica	HCR
9	Atención al cliente	Indicar al paciente el día y la hora que tiene la cita médica	

Paso 2: Asesoramiento de especialidad con base a sintomatología

Si el paciente no sabe que especialidad es la que necesita se le pregunta sus síntomas y se le indica que especialidades le podrían ayudar.

Paso 3: Preguntar al paciente con que especialidad requiere la atención

Paso 4: Ver disponibilidad de turnos

En la hoja de Excel citas reservadas se ve la especialidad que requiere el paciente y la hora que se le puede dar el turno con un margen de 20 a 30 min después del último turno que se tenga agendado en caso de que la especialidad que requiere no sea para el mismo día, de no ser el caso se ve en la hoja de INGRESOS EG y se realiza el mismo procedimiento.

Paso 5: Indicar al paciente la hora en la que le podrían atender

Paso 9: Indicar al paciente el día y la hora que tiene la cita médica

Se debe indicar al paciente el día y la hora a la que será atendido, si el paciente será atendido inmediatamente o después de un paciente que se encuentre siendo atendido se le debe indicar que espere para la toma de signos vitales y en que piso va a ser atendido.

Figura 26
Ejemplo diagrama de flujo

Diagrama de flujo

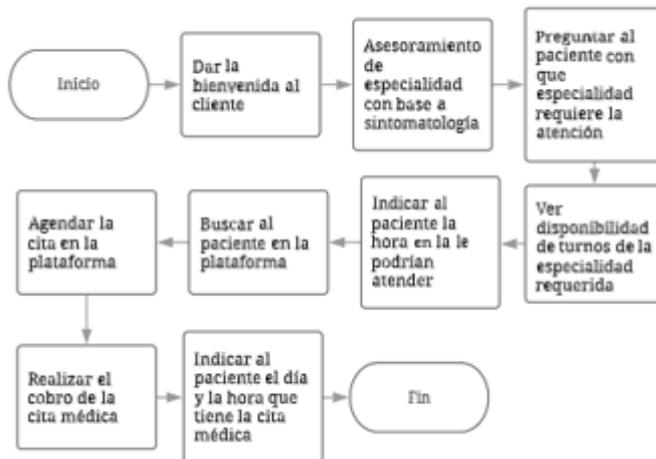


Figura 27
Ejemplo formatos e instructivos

Receta médica (MC)



RECETA ELECTRÓNICA
Nro. 8060
Fecha: Quito, 03/01/2023

CENTRO MÉDICO VACARI
Dirección: CARAPUNGO CALLE ISIDRO AYORA Y QUILOTOA
Email: egvacari@gmail.com
Sitio web: Facebook: @centromedicovacari

Paciente: CAMILO EDUARDO ESCUDERO GARCES
Identificación: 1724075310
Edad: 22 años, 11 meses y 12 días
Alergias: BUPREX

Medicamento	Cantidad	Indicaciones	Recomendaciones
PARACETAMOL 500MG(UMBRAL)	CAPSULAS N°12(DOCE)	1 CAPSULA CADA 6H POR 3 DIAS (SI NO CEDE CADA 4H)	
LORATADINA BETAMETASONA(CLARICORT)	TABLETAS N°10(DIEZ)	1 TABLETA CADA 12H POR 5 DIAS	
OSELTAMVIR 75MG	TABLETAS N°10(DIEZ)	1 TABLETA CADA 12H POR 5 DIAS	

Diagnósticos:
J304 - RINITIS ALERGICA, NO ESPECIFICADA , J039 - AMIGDALITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA , J118 - INFLUENZA CON OTRAS MANIFESTACIONES, VIRUS NO IDENTIFICADO

Recomendaciones generales:POCA ROPA. COMPRESA AGUA TIBIA , (15-20MIN) DUCHA

Determinar la información de control y reglas para el uso de los documentos

Para determinar que los procesos se realicen como se indica en los manuales se ha realizado hojas de control de cada procedimiento que se encuentran en los 4 manuales elaborados, los

cuales están separados por áreas de trabajo, médicos, enfermería, administración y un manual de actividades generales.

Hojas de control manual médicos

Se realizó las tablas de control de cada uno de los procedimientos que realizan los diferentes colaboradores del Centro de Especialidades Médicas Vacari, con el fin de que con estos se pueda dar un seguimiento de como realizan el procedimiento, y si siguen cada una de las actividades que se disponen.

Tabla 7
Hoja de control elaboración de certificado médico

		Procedimiento	PR-ECM-00	
		Elaboración de certificado médico	Fecha:	Nombre del supervisor:
Descripción de Actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Cumplimiento de la actividad	
			Si	No
1	Atención al cliente	Ingresar fecha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Administración	Ingresar datos del establecimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Médico	Dar clic en la sección documentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Médico	Dar clic en la opción cert. Médico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Médico	Ingresar los datos del paciente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Médico	Ingresar motivo del certificado médico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Médico	Ingresar la enfermedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Médico	Ingresar las fechas de inicio y fin del permiso del certificado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Médico	Dar clic en descargar certificado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Médico	Imprimir certificado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Médico	Firmar certificado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Atención al cliente	Sellar y entregar certificado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nota. Hoja de control para evaluar el procedimiento que realiza el médico al elaborar un certificado médico. Elaborado por el autor

Tabla 8*Hoja de control registro de atención médica*

		Procedimiento	PR-RAM-00	
		Registro Atención Médica	Fecha:	
			Nombre del supervisor:	
Descripción de Actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Cumplimiento de la actividad	
			Si	No
1		Revisar que el paciente se encuentre agendado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2		Ingresar a la historia clínica del paciente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3		Ingresar antecedentes del paciente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4		Ingresar alergias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		Ingresar datos de consulta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		Ingresar diagnóstico con código CIE 10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7		Recetar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nota. Hoja de control para evaluar el procedimiento que realiza médico para registrar la atención que se brindó al paciente. Elaborado por el autor

Tabla 9*Hoja de control elaboración de receta médica*

		Procedimiento	PR-ERM-00	
		Elaboración de receta médica	Fecha:	
			Nombre del supervisor:	
Descripción de Actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Cumplimiento de la actividad	
			Si	No
1		Ingresar fecha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2		Ingresar datos del establecimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3		Ingresar nombre del paciente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4		Ingresar número de cédula del paciente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		Ingresar edad del paciente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		Dirigirse al área prescripción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7		Ingresar el nombre del medicamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8		Ingresar la cantidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9		Ingresar indicaciones/posología	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10		Colocar recomendaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11		Colocar diagnóstico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12		Imprimir receta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13		Firmar la receta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nota. Hoja de control para evaluar el procedimiento que realiza el médico para elaborar una receta. Elaborado por el autor

Hojas de control manual administrativo

Tabla 10

Hoja de control generación de facturas

		Procedimiento	PR-GF-00	
		Generación de facturas	Fecha:	
			Nombre del supervisor:	
Descripción de Actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Cumplimiento de la actividad	
			Si	No
1		Ingresar a la plataforma AppsMedical	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2		Dar clic en facturación / facturas y comprobantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3		Dar clic en nueva factura/paciente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4		Dar clic en buscar doctor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		Buscar y seleccionar el doctor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		Dar clic en buscar cliente/paciente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7		Buscar por el número de cédula nombre de quien se desea la factura y seleccionar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8		Dar clic en servicios/inventario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9		Buscar y seleccionar el servicio que recibió el paciente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10		Dar clic en nuevo pago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11		Seleccionar la forma de pago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12		Dar clic enviar autorizar SRI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13		Indicar al paciente que la factura le llega al correo electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nota. Hoja de control para evaluar el procedimiento que realiza el colaborador administrativo para generar una factura. Elaborado por el autor

Tabla 11

Hoja de control solicitud de factura a colaboradores

		Procedimiento	PR-SFC-00	
		Solicitud de facturas a colaboradores	Fecha:	
			Nombre del supervisor:	
Descripción de Actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Cumplimiento de la actividad	
			Si	No
1		Abrir el excel de ingresos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2		Abrir la hoja médicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3		Buscar el mes del que se va a solicitar la factura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4		Buscar el médico al que se le va a solicitar la factura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		Identificar el valor por el que se debe solicitar la factura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		Buscar el contacto del médico al que se le solicitará la factura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7		Enviar el mensaje solicitando la factura, indicando el valor y a que datos emitirla.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nota. Hoja de control para evaluar el procedimiento que realiza el colaborador administrativo para solicitar la factura a demás colaboradores. Elaborado por el autor

Hojas de control manual enfermería

Tabla 12

Hoja de control solicitud de abastecimiento de vacunas

		Procedimiento	PR-SAV-00	
		Solicitud de Abastecimiento de Vacunas	Fecha:	Nombre del supervisor:
Descripción de Actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Cumplimiento de la actividad	
			Si	No
1		Revisar inventario de vacunas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2		Identificar que vacunas se tiene que solicitar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3		Llamar a la distribuidora de vacunas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4		Recibir las vacunas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		Actualizar el inventario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nota. Hoja de control para evaluar el procedimiento que realiza el enfermero para abastecer vacunas. Elaborado por el autor

Tabla 13

Hoja de control abastecimiento de insumos

		Procedimiento	PR-AI-00	
		Abastecimiento de insumos	Fecha:	Nombre del supervisor:
Descripción de Actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Cumplimiento de la actividad	
			Si	No
1		Revisar que insumo hace falta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2		Indicar que insumos hacen falta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3		Llamar al proveedor y solicitar los insumos indicados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4		Recibir los insumos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nota. Hoja de control para evaluar el procedimiento que realiza el enfermero para abastecer insumos. Elaborado por el autor

Tabla 14*Hoja de control preparación de material*

		Procedimiento	PR-PM-00	
		Preparación de material	Fecha: Nombre del supervisor:	
		Descripción de Actividades		
Paso	Responsable	Actividad	Cumplimiento de la actividad	
			Si	No
Equipo				
1		Colocarse el uniforme/bata de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2		Lavar el instrumental contaminado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3		Secar el instrumental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4		Sacar un campo o cortar y sellar un pedazo de papel grado quirúrgico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		Colocar el instrumental en el campo o en la bolsa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		Cerrar adecuadamente el campo o bolsa de papel de grado quirúrgico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7		Etiquetar el campo o la bolsa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8		Colocar la cinta testigo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9		Esterilizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gasas				
1		Colocarse el uniforme/bata de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2		Sacar el rollo de gasa de bodega	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3		Colocar el rollo de gasa en el área de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4		Cortar el rollo de gasa en partes iguales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		Tomar la medida de la gasa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		Cortar el sobrante del rollo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7		Cortar la medida de la gasa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8		Tomar una capa de gasa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9		Doblar de manera rectangular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10		Doblar las puntas hacia el medio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11		Doblar en forma de cuadrado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Torundas de algodón				
1		Colocarse el uniforme/bata de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2		Tomar el algodón del cajón de insumos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3		Estirar el algodón sobre el lugar de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4		Cortar una tira de algodón aproximada de 21 cm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		Cortar tiras de aproximadamente 2 cm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nota. Hoja de control para evaluar el procedimiento que realiza el enfermero para preparar material. Elaborado por el autor

Hojas de control Manual de actividades generales

Tabla 15

Hoja de control ingreso de solicitud médica

		Procedimiento	PR-ISM-00	
		Ingreso de solicitud médica	Fecha:	
			Nombre del supervisor:	
Descripción de Actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Cumplimiento de la actividad	
			Si	No
1		Dar la bienvenida al cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2		Asesoramiento de especialidad con base a sintomatología	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3		Preguntar al paciente con que especialidad requiere la atención	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4		Ver disponibilidad de turnos de la especialidad requerida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		Indicar al paciente la hora en la le podrían atender	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		Buscar al paciente en la plataforma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7		Agendar la cita en la plataforma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8		Realizar el cobro de la cita médica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9		Indicar al paciente el día y la hora que tiene la cita médica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nota. Hoja de control para evaluar el procedimiento que realiza el colaborador para ingresar una solicitud médica. Elaborado por el autor

Tabla 16

Hoja de control ingreso de nuevo paciente a la plataforma

		Procedimiento	PR-INPP-00	
		Ingreso de nuevo paciente a la plataforma	Fecha:	
			Nombre del supervisor:	
Descripción de Actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Cumplimiento de la actividad	
			Si	No
1		Abrir plataforma AppsMedical	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2		Dar clic en paciente/buscar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3		Revisar que el paciente no se encuentre en la plataforma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4		Dar clic en nuevo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		Ingresar tipo y número de identificación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		Ingresar nombres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7		Ingresar apellidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8		Seleccionar si cuenta o no con algún seguro asociado al establecimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9		Ingresar la fecha de nacimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10		Ingresar el estado civil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11		Ingresar el sexo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12		Seleccionar el tipo de sangre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13		Colocar empresa y puesto de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14		Ingresar correo electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15		Ingresar número celular/convenional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16		Ingresar dirección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17		Dar clic en aceptar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nota. Hoja de control para evaluar el procedimiento que realiza el colaborador para ingresar un nuevo paciente a la plataforma. Elaborado por el autor

Tabla 17*Hoja de control asignación de cita médica*

		Procedimiento	PR-ACM-00	
		Asignación de cita médica	Fecha:	
			Nombre del supervisor:	
Descripción de Actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Cumplimiento de la actividad	
			Si	No
1		Abrir plataforma AppsMedical	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2		Ir a la sección citas médicas y dar clic en nuevo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3		Dar clic en nueva cita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4		Seleccionar el profesional para la cita médica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		Seleccionar la hora de la cita médica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		Dar clic en buscar paciente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7		Buscar el paciente que va a ser atendido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8		Seleccionar el paciente que va a ser atendido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9		Dar clic en aceptar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nota. Hoja de control para evaluar el procedimiento que realiza el colaborador para asignar una cita médica. Elaborado por el autor

Tabla 18*Hoja de control cobro a empresas con las que se mantiene convenios*

		Procedimiento	PR-CEC-00	
		Cobro a empresas con las que se mantiene convenios	Fecha:	
			Nombre del supervisor:	
Descripción de Actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Cumplimiento de la actividad	
			Si	No
1		Abrir el explorador de archivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2		Abrir la carpeta de la empresa que se va a cobrar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3		Abrir el reporte que se ha hecho de la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4		Abrir la hoja paga empresa y hacer la factura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		Abrir la hoja de paga empleado y hacer factura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		Enviar reporte y facturas a la empresa por correo electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7		Recibir pago por cheque o transferencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nota. Hoja de control para evaluar el procedimiento que realiza el colaborador para realizar el cobro a empresas con las que se mantiene convenios. Elaborado por el autor

Mantener la usabilidad de los documentos a lo largo del tiempo.

La usabilidad de los documentos realizados se mantiene mediante la realización de las capacitaciones e inducciones, los mismos se encontrarán almacenados en la nube de la organización para que solo los colaboradores tengan acceso en cuanto lo necesiten.

Establecer las condiciones de administración y mantenimiento de los documentos.

La manera de administrar los documentos elaborados se realizará de manera semestral, determinando que si se tiene que implementar algún documento debe ser revisado por parte de gerencia y jefe de área de la implementación o cambio que se realizará, la disponibilidad de los documentos será constante siempre que los colaboradores la requieran ya que se encontrará en la nube.

Resultados esperados

En el área médica se espera que el incremento de actividades cumplidas por parte de los médicos sea de un 50% para la elaboración de certificados médicos, un 43% en el registro de atención médica y un 35% en la emisión de recetas, tal como se puede ver en la Tabla 19 Comparación situación actual con situación esperada por parte de doctores, con la propuesta se pretende que todas las actividades sean cumplidas en un 100% por lo tanto el incremento que se da en cada actividad es el porcentaje de incumplimiento que se tenía.

Tabla 19

Comparación situación actual con situación esperada por parte de doctores

	Situación actual			Situación esperada				
	Valor de incumplimiento de la actividad	Total de incumplimiento por proceso	Incumplimiento total	Valor de cumplimiento de la actividad	Total de cumplimiento por proceso	Cumplimiento total		
Elaboración Certificados médicos								
Entrar a la plataforma Appsmedical	50%		43%	100%	100%	100%		
Ir a sección documentos	75%			100%				
Ir a opción certificados	50%			100%				
Ingresar datos	0%	50%		100%				
Colocar el diagnóstico	75%			100%				
Imprimir el certificado	25%			100%				
Revisar exámenes básicos	75%			100%				
Registro de atención médica								
Revisar el paciente que fue agendado desde secretaria	50%			100%				
Dar clic al nombre del paciente/ historia clínica	50%			100%				
Ingresar antecedentes del paciente	25%		100%					
Ingresar motivo de consulta	0%	43%	100%					
Ingresar Alergias	75%		100%					
Ingresar datos de exámenes de laboratorio	75%		100%					
Ingresar enfermedad actual	25%		100%					
Ingresar diagnóstico	25%		100%					
Recetar	50%		100%					
Ingresar tratamiento	50%		100%					
Emisión de recetas								
Ir al área de prescripciones	25%			100%				
Ingresar nombre del medicamento	25%			100%				
Ingresar cantidad de medicamento a tomar	25%	35%	100%					
Ingresar la forma de administración del medicamento	25%		100%					
Imprimir la receta	75%		100%					

Nota. Elaborado por el autor

En el área administrativa se espera que el incremento de actividades cumplidas por partes de los colaboradores sea de un 44% para la generación de facturas, un 58% para solicitud de facturas a colaboradores, mientras que pasar la inspección anual del MSP se mantendría con el 70% de incumplimiento, y de la misma manera un 75% de incumplimiento en sacar el permiso de funcionamiento debido a que estas actividades son realizadas por personas externas a la organización, estos datos se pueden ver en la Tabla 20 Comparación situación actual con situación esperada por parte de colaboradores administrativos, con la propuesta se pretende que todas las actividades a excepción de las ya mencionadas sean cumplidas en un 100% por lo tanto el incremento que se da en cada actividad es el porcentaje de incumplimiento que se tenía.

Tabla 20

Comparación situación actual con situación esperada por parte de colaboradores administrativos

	Situación actual			Situación esperada		
	Valor de incumplimiento de la actividad	Total de incumplimiento por proceso	Incumplimiento total	Valor de cumplimiento de la actividad	Total de cumplimiento por proceso	Cumplimiento total
Generación de facturas						
Ingreso de datos básicos	0%			100%		
Colocar el servicio de la receta	50%	44%		100%		
Ingresar valor y forma de pago	50%			100%	100%	
Enviar autorización	75%			100%		
Solicitud de facturas a colaboradores						
Solicitar con base al reporte de pacientes atendidos	75%			100%		
Solicitar por whatsapp, de manera oral o por correo	25%	58%		100%	100%	
Solicitar que entreguen la factura antes del día de corte	75%			100%		
Pasar inspección anual del MSP						
Cumplir con los requisitos del ministerio	50%			50%		
Realizar la solicitud para que vengan las personas del MSP	50%			50%		
Recibir a las personas de la inspección	75%			25%		
Revisión de registros	75%			25%		
Pagar el permiso al municipio	75%			25%		
Obtener el certificado por parte de los bomberos después de que realizan la inspección, y obtener el certificado del municipio.	75%	70%	64%	25%		52%
Se realiza una actualización de mantenimiento de equipos, y se adjunta los certificados de mantenimiento a la carpeta para la inspección.	75%			25%	30%	
Se requiere también el certificado del Access de todos los médicos.	75%			25%		
Se ingresa a la página del ministerio de salud y se solicita que se acerquen a realizar la inspección.	75%			25%		
Para esto se llena los datos que solicita la plataforma del ministerio de salud.	75%			25%		
Realizar el curso de manipulación de desechos y tener el documento de como se realiza el manejo de estos.	75%			25%		
Sacar permiso de funcionamiento						
Llevar los documentos que solicitan para obtener el permiso de la LUAE	75%			25%		
Recibir la inspección por parte de los bomberos para obtener certificado.	75%	75%		25%	25%	
Solicitar el permiso de salud pública.	75%			25%		

Nota. Elaborado por el autor

En el área de enfermería se espera que el incremento de actividades cumplidas por partes de los colaboradores sea de un 17% para el abastecimiento de vacunas, un 33% para el abastecimiento de material, 56% para la preparación de material tal como se puede ver en la Tabla 21 Comparación situación actual con situación esperada por parte de colaboradores en el área de enfermería, con la propuesta se pretende que todas las actividades sean cumplidas en

un 100% por lo tanto el incremento que se da en cada actividad es el porcentaje de incumplimiento que se tenía.

Tabla 21

Comparación situación actual con situación esperada por parte de colaboradores en el área de enfermería

	Situación actual			Situación esperada		
	Valor de incumplimiento de la actividad	Total de incumplimiento por proceso	Incumplimiento total	Valor de cumplimiento de la actividad	Total de cumplimiento por proceso	Cumplimiento total
Abastecimiento de vacunas						
Llevar inventario	0%			100%		
Revisar que vacunas se tiene que pedir	67%	17%		100%		
Llamar a la distribuidora de vacunas	0%			100%	100%	
Recibir pedido	0%			100%		
Abastecimiento de material						
Revisar que se necesita	33%			100%		
Solicitar a los proveedores lo que se necesita	33%	33%	33%	100%	100%	100%
Preparación de material						
Revisar que es lo que hace falta	67%			100%		
Realizar el material en tiempos libres	33%	56%		100%	100%	
Reabastecer los consultorios	67%			100%		

Nota. Elaborado por el autor

Dentro del establecimiento los colaboradores de administración y enfermería realizan actividades generales independientemente de sus otras funciones, para estas se espera que el incremento de actividades cumplidas sea de un 63% para el ingreso de solicitud médica, un 56% para el ingreso de nuevo paciente a la plataforma, 53% para la asignación de citas médicas, 65% para el cobro a empresas con las que se tiene convenios y para el ingreso de nuevo médico a la plataforma no se espera un porcentaje de incremento debido a que esta actividad es realizada por las personas encargadas de la plataforma, estos datos se observan en la Tabla 22 Comparación situación actual con situación esperada por parte de colaboradores en actividades generales, con la propuesta se pretende que todas las actividades a excepción de la mencionada sean cumplidas en un 100% por lo tanto el incremento que se da en cada actividad es el porcentaje de incumplimiento que se tenía.

Tabla 22

Comparación situación actual con situación esperada por parte de colaboradores en actividades generales

	Situación actual			Situación esperada		
	Valor de incumplimiento de la actividad	Total de incumplimiento por proceso	Incumplimiento total	Valor de cumplimiento de la actividad	Total de cumplimiento por proceso	Cumplimiento total
Ingreso de solicitud médica						
Dar la bienvenida al paciente	80%		66%	100%	100%	75%
Asesoramiento de especialidad con base a sintomatología.	80%			100%		
Solicitar al paciente con qué especialidad requiere la atención	80%			100%		
Ver disponibilidad de turnos	80%	63%		100%		
Indicar al paciente el horario que le tocaría	20%			100%		
Buscar al paciente en la plataforma	80%			100%		
Agendar la cita en la plataforma	20%			100%		
Ingreso de nuevo paciente a la plataforma						
Revisar que el paciente no se encuentre ya en la base de datos	80%		66%	100%	100%	75%
Escoger opción paciente	60%			100%		
Escoger nuevo paciente	60%	56%		100%		
Ingresar número de cedula o pasaporte	40%			100%		
Ingresar datos básicos	40%			100%		
Asignación de citas médicas						
Se realiza mediante la plataforma apps medical	60%		66%	100%	100%	75%
Ir a la sección de citas	80%			100%		
Click en nueva cita	80%	53%		100%		
Seleccionar médico /profesional	40%			100%		
Seleccionar el horario	40%			100%		
Seleccionar nombre del paciente	20%		100%			
Cobranza a empresas con las que se mantiene convenios						
Enviar reporte de pacientes atendidos al encargado de la empresa	80%		66%	100%	100%	75%
Facturar las consultas que se hayan hecho	40%			100%		
Solicitar a la empresa que pague	60%	65%		100%		
Recibir el pago mediante cheque o transferencia	80%			100%		
Ingreso de nuevo médico a la plataforma						
Se ingresa al usuario de administración	80%		66%	20%	20%	75%
Se solicita el título del seneseyt	80%			20%		
Se solicita nombres completos	80%			20%		
Se solicita número de cedula	80%			20%		
Se solicita si tienen o no especialidad	80%	80%		20%		
Se solicita información acerca de estudios que ha tenido	80%			20%		
Se solicita una foto	80%			20%		
Se da permisos de acceso	80%			20%		
Se crea usuario	80%			20%		
Médico revisa su correo y crea la contraseña	80%			20%		

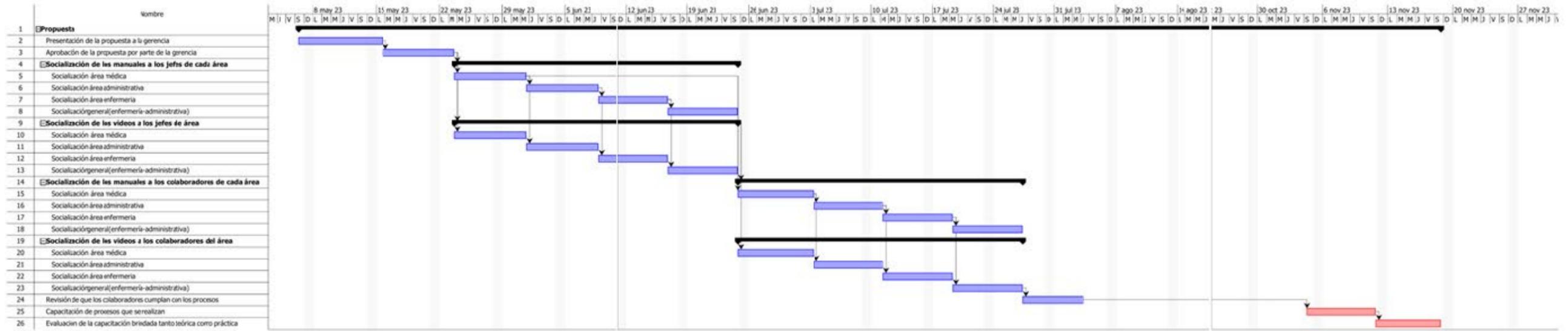
Nota. Elaborado por el autor

Cronograma de actividades

Tabla 23
Desarrollo del cronograma

Desarrollo del cronograma	Tiempo	Colaboradores					
		Administrativos	Médicos		Enfermeros	Gerencia	
			Generales	Especialistas			
Presentación de la propuesta a la gerencia	Consiste en dar a conocer los objetivos de la propuesta a los gerentes del establecimiento mediante una presentación visual y se deberá brindar un refrigerio.	2 horas					2
Aprobación de la propuesta por parte de la gerencia	Consiste en que todas las personas encargadas de la administración del establecimiento acepten el inicio de la propuesta.	1 semana	2				2
Socialización de los manuales a los jefes de cada área	Dar a los encargados del área médica, enfermería y administrativa los manuales que se deben seguir para la realización de las actividades mediante una presentación visual con proyector tipo exposición en un lugar que exista el ambiente necesario.	1 semana donde se dedica 4 días, un día por cada manual, 2 horas por día dando un total de 8 horas	1	1	1	1	1
Socialización de los videos a los jefes de área	Se presentará a los encargados del área médica, enfermería y administrativa los videos que indican los pasos que se deben seguir para la realización de las actividades mediante una presentación visual con proyector en un lugar que exista el ambiente necesario, posterior a la presentación se deberá brindar un refrigerio.	1 semana donde se dedica 4 días, un día por cada manual, 1 hora por día dando un total de 4 horas	1	1	1	1	1
Socialización de los manuales a los colaboradores de cada área	Se presentará a los colaboradores del área médica, enfermería y administrativa los manuales que indican los pasos que se deben seguir para la realización de las actividades mediante una presentación visual con proyector en un lugar que exista el ambiente necesario.	1 semana donde se dedica 4 días, un día por cada manual, 3 horas por día dando un total de 12 horas	4	1	17	3	2
Socialización de los videos a los colaboradores del área	Se presentará a los colaboradores del área médica, enfermería y administrativa los videos que indican los pasos que se deben seguir para la realización de las actividades mediante una presentación visual con proyector en un lugar que exista el ambiente necesario, posterior a la presentación se deberá brindar un refrigerio.	1 semana donde se dedica 4 días, un día por cada manual, 1 hora por día dando un total de 4 horas	4	1	17	3	2
Revisión de que los colaboradores cumplan con los procesos	Los jefes de área o los colaboradores entre si se deberán hacer un seguimiento del conocimiento acerca de las actividades que se realizan mediante las hojas de control de cada procedimiento.	1 semana donde se dedica 4 días, un día por cada manual, 2 horas por día dando un total de 8 horas. Se revisan entre cada colaborador mediante las hojas de control que se cumplan las actividades que se mencionan	4	1	17	3	2
Capacitación de procesos que se realizan	Se indicará a manera de refuerzo cada 3 meses los pasos que se deben seguir para la realización de las actividades dentro del establecimiento con el fin de resolver inquietudes de colaboradores nuevos o antiguos que requieran información después de la inducción o de algún cambio que se realice, mediante una presentación con proyector de los manuales y videos, se deberá brindar un refrigerio.	1 semana donde se dedica 4 días, un día por cada manual, 2 horas por día dando un total de 8 horas	4	1	17	3	2
Evaluación de la capacitación brindada tanto teórica como práctica	Se evaluará de manera teórica a los colaboradores mediante preguntas de como realizan sus actividades diarias, así como de manera práctica con las hojas de control.	1 semana donde se dedica 2 horas de un día	4	1	17	3	2

Figura 28
Cronograma de actividades



Cronograma implementación - pagina1

Cronograma implementación - pagina2

Cronograma implementación - pagina4

Análisis de costos

Para realizar el cálculo de valores que invierte la empresa en el colaborador se toma en cuenta el pago IESS patronal que equivale al 13.35% del sueldo en el caso de gerencia dando un total de \$340.5, el décimo tercer sueldo que es el sueldo dividido para 12 dando \$250, el décimo cuarto sueldo tomado los datos del salario mínimo vital dividido para 12 obteniendo \$37.50, los fondos de reserva son el sueldo dividido para 12 dando \$250, las vacaciones que se divide el sueldo entre 24 siendo \$125, el desahucio que es el sueldo para 48 dando \$62.50, posteriormente se realiza la suma y da el valor total mensual.

Para realizar el cálculo de valores que se le debe pagar al personal por hora trabajada se toma el monto de \$4065,5 en el caso de gerencia que es el total mensual que invierte la empresa y se lo divide para 160 que es la cantidad de horas que trabaja mensualmente dando como resultado \$25,409, y se realiza este procedimiento para cada colaborador como se evidencia en la Tabla 25.

Tabla 24
Cálculo de valores a pagar del personal

RUBRO/EMPLEADO	Gerencia	Enfermeros	Administrativos	Médicos Generales	Médicos Especialistas	Presentador	TOTAL
Salario Mínimo Vital (2023)	450,0	450,0	450,0	450,0	450,0	450,0	
Sueldo	3000,0	1086,0	800,0	1600,0	2400,0	800,0	9686,0
IESS Patronal (11,35%)	340,5	123,3	90,8	181,6	272,4	90,8	1099,4
13	250,0	90,5	66,7	133,3	200,0	66,7	807,2
14	37,5	37,5	37,5	37,5	37,5	37,5	225,0
FR	250,0	90,5	66,7	133,3	200,0	66,7	807,2
Vacaciones	125,0	45,3	33,3	66,7	100,0	33,3	403,6
Desahucio	62,5	22,6	16,7	33,3	50,0	16,7	201,8
Total Mensual	4065,5	1495,6	1111,6	2185,8	3259,9	1111,6	13230,1
Incremento	35,52%	37,72%	38,95%	36,61%	35,83%	38,95%	
Personal	2	3	4	1	17	1	
Total	8131,0	4486,9	4446,5	2185,8	55418,3	1111,6	17064,4

Nota. Elaborado por el autor

Tabla 25
Cálculo de valores a cancelar según horas de trabajo

Horas mes	160	80	160	160	80	160
Costo Minuto	0,42	0,31	0,12	0,23	0,68	0,12
Costo Hora	25,41	18,70	6,95	13,66	40,75	6,95
Costo hora extra 50%	38,11	28,04	10,42	20,49	61,12	10,42
Costo hora extra 100%	50,82	37,39	13,90	27,32	81,50	13,90

Nota. Elaborado por el autor

Para realizar el cálculo de pago por hora a colaboradores se toma en cuenta la cantidad de horas requerida para la actividad, multiplicada por la cantidad de colaboradores que intervienen, multiplicado por el valor que gana por hora cada colaborador, es decir para la presentación de la propuesta a la gerencia se toma en cuenta los \$25,409 que gana el gerente, multiplicado por 2 horas y multiplicado por 1 dando \$101.6 y lo mismo para el presentador que interviene \$13,9 se realiza la suma de los valores obteniendo \$115.50 como valor de inversión de la actividad como se visualiza en la Tabla 26. Sin embargo, al momento de hacer el cálculo final se toma en cuenta que una capacitación se paga máximo 25\$ por hora de capacitación, a pesar de que el sueldo del colaborador sea mayor a este.

Tabla 26
Costo de pago a colaboradores por hora

Actividad	Tiempo horas por colaborador	Administrativos	Costos Hora				Presentador	Total
			Médicos		Enfermeros	Gerencia		
			Generales	Especialistas				
Presentación de la propuesta a la gerencia	2	0,0	0,0	0,0	0,0	101,6	13,9	115,5
ión de la propuesta por parte de la gerencia	3	41,7	0,0	0,0	0,0	152,5	20,8	215,0
ción de los manuales a los jefes de cada área	2	13,9	27,3	50,0	37,4	50,8	13,9	193,3
Socialización de los videos a los jefes de área	1	6,9	13,7	25,0	18,7	25,4	6,9	96,7
ción de los manuales a los colaboradores de cada área	3	83,4	41,0	1275,0	168,3	152,5	20,8	1740,9
ción de los videos a los colaboradores del área	1	27,8	13,7	425,0	56,1	50,8	6,9	580,3
de que los colaboradores cumplan con los procesos	2	55,6	27,3	850,0	112,2	101,6	13,9	1160,6
Capacitación de procesos que se realizan	2	55,6	27,3	850,0	112,2	101,6	13,9	1160,6
in de la capacitación brindada tanto teórica como práctica	2	55,6	27,3	850,0	112,2	101,6	13,9	1160,6

Para el análisis de costos de los refrigerios se tomó en cuenta en que actividades se brindará los mismos y cuantos colaboradores estarán presentes, tomando en cuenta que si son menos de 5 se toma la opción de break lunch del arbolito, mientras que si son 5 o más el combo familiar del arbolito que alcanza para 5 personas, estos costos se pueden evidenciar en los anexos de la Tabla 27 Costos de refrigerios.

Tabla 27
Costos de refrigerios

Actividad	Personal	Costo Refrigerio	Cotización
Presentación de la propuesta a la gerencia	2	9,8	Anexo 8
Socialización de los videos a los jefes de área	5	14,9	Anexo 10
Socialización de los videos a los colaboradores del área			
Área médica	19	59,6	Anexo 12
Área administrativa	5	14,9	Anexo 10
Área enfermería	4	19,6	Anexo 9
General	8	29,8	Anexo 11
Capacitación de procesos que se realizan			
Área médica	19	59,6	Anexo 12
Área administrativa	5	14,9	Anexo 10
Área enfermería	4	19,6	Anexo 9
General	8	29,8	Anexo 11
Total		148,6	

Finalmente, los costos de implementación de la propuesta serian de \$ 6423,50 USD tomando en cuenta el pago a normal a colaboradores por cada hora que intervienen en las actividades, más el valor de \$148,60 USD de los Costos de refrigerios generando una inversión total de \$6572,10 USD.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Aplicando las preguntas del Anexo 1 se realizó una entrevista a todo el personal del Centro de Especialidades Médicas Vacari de las áreas médica, administrativa y enfermería, con las respuestas obtenidas se identificó los procedimientos que realizan y se compilo por cada área en una tabla resumen, con esto se definió el nivel de incumplimiento de diferentes actividades, del análisis se obtiene: la elaboración de certificados médicos con un valor de 50%, sacar permiso de funcionamiento 70%, preparación de material 56 % e ingreso de nuevo médico a la plataforma 80 % registrados en: Tabla 1, Tabla 2, Tabla 3 y Tabla 4 respectivamente, el nivel de incumplimiento supera el 50% en la mayoría de casos.

A partir de la investigación se pudo determinar que para el ámbito de estudio, hay varias normas para la gestión de documentos dentro de diferentes establecimientos, como son la norma ISO 15489 enfocada a la información y gestión de archivos, la norma ISO 30300 que establece los requisitos de un sistema de gestión para los documentos y el modo en que las organizaciones pueden desarrollar la política de gestión documental, así como a norma NTE- INEN- ISO 30301 acerca de información y documentación, son normativas que indican los beneficios que llega a obtener una organización al implementar un sistema de gestión documentada, debido a que con esto dispondrán de escritos en los que los colaboradores puedan revisar para tener una guía clara sobre las actividades que se realizan dentro del establecimiento, para determinar la estructura se revisó la Guía Técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la secretaria de relaciones exteriores que se encuentra en el Anexo 2.

Partiendo de la normativa y estructura analizada se desarrolla diferentes puntos del sistema de gestión documentada, donde se identifica los temas a tratar y la estructura que llevan los escritos, donde se encuentra el objetivo y la introducción del manual para cada una de las 4

áreas, dentro de cada documento se encuentran los procedimientos con su respectivo objetivo, alcance, referencias, responsabilidades, términos y definiciones, políticas y lineamientos así como la descripción de actividades, un video tutoría y de ser necesario formatos y estructuras, con base en la información obtenida se plantea que los temas para los manuales sean: elaboración de certificados médicos, registro de atención médica, emisión de recetas, material que se ve en el Anexo 4:Manual de procesos médicos; generación de facturas, solicitud de factura a colaboradores en el Anexo 5:Manual de procesos administrativos; abastecimiento de vacunas, abastecimiento de insumos para preparación de material, y preparación de material en el Anexo 6:Manual de procesos de enfermería; ingreso de nuevo paciente a la plataforma, asignación de cita médica, cobro a empresas con las que se mantiene convenios en el Anexo 7:Manual de procesos de actividades generales, finalmente se desarrollaron las hojas de control para el seguimiento de cada uno de las operaciones a realizar por el personal.

Recomendaciones

Se recomienda que cada vez que se presente un inconveniente o un problema por primera vez no relacionado a los manuales presentados, en una actividad realizada dentro del horario laboral se registre en un documento Word o Excel, a modo de hoja de observaciones al que tenga acceso todo el personal, en este se deberá colocar dentro de qué procedimiento y que área se dio y como se resolvió el mismo con el fin de que si vuelve a suceder los colaboradores tengan conocimiento claro de que hacer.

Se recomienda revisar la existencia de otras normas de optimización de procesos o de mejora continua, con el fin de garantizar que los procedimientos que se realizan dentro del establecimiento se encuentren estandarizados bajo normativas, así como dar seguimiento a las normas en las que está basada la propuesta para mantener la documentación actualizada y de ser el caso desarrollar los cambios pertinentes.

Implementar el uso de los manuales, videos tutoriales, con base al cronograma de implementación de manera que se optimicen los procesos que se realizan dentro del establecimiento brindando un mejor servicio y garantizando la mejora continua de los procedimientos realizados por el personal, emplear las hojas de control presentadas con el fin de dar un seguimiento a las actividades que realizan los colaboradores.

Bibliografía

- Escobar Montalvo, A. P. (Septiembre de 2018). *MANUAL DE PROCESOS DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE*. Obtenido de <http://repositorio.uti.edu.ec//handle/123456789/1049>
- INEN Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2014). NTE INEN-ISO 30301. *INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. SISTEMAS DE GESTIÓN PARA LOS DOCUMENTOS. REQUISITOS*. Quito, Ecuador: INEN.
- Peña, R. P. (2019). Introducción a los modelos de optimización. En R. P. Peña, *Introducción a los modelos de optimización* (pág. 17). Bogota: Introducción a los modelos de optimización. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utiec/128016>
- Podestá Gavilano, L. E., & Maceda Kuljich, M. (Mayo de 2018). *Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2018000300008&script=sci_arttext
- Ramos Huancani, W. (Diciembre de 2018). *Manual de procedimientos: qué es y cómo hacer uno (con ejemplos)*. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/24281/PT-259.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Secretaría de Relaciones Exteriores. (2004). Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos. Ciudad de México: Secretaría de Relaciones Exteriores.
- Suárez del Villar Labastida, A., Álvarez Sánchez, A., Zambrano Jiménez, E. P., & Cedeño Tapia, J. (2022). APRENDAMOS A MANEJAR RESIDUOS EN LOS MERCADOS MUNICIPALES. En A. Suárez del Villar Labastida, A. Álvarez Sánchez, E. P. Zambrano Jiménez, & J. A. Cedeño Tapia, *APRENDAMOS A MANEJAR RESIDUOS EN LOS MERCADOS MUNICIPALES* (pág. 119). Quito: Editorial de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Obtenido de <https://repositorio.uti.edu.ec//handle/123456789/3772>
- Vivanco Vergara, M. E. (Agosto de 2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización*. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/637/755>

Anexos

Anexo 1: Entrevistas

Administrativo

¿Cómo realiza la generación de facturas? ¿Cómo recibió la información para realizarlo? ¿El orden se encuentra estandarizado?

¿Cómo se solicita las facturas a los colaboradores? ¿Dónde se puede encontrar esta información?

¿Qué realiza para pasar la inspección anual del MSP?

¿Qué se realiza para sacar el permiso de funcionamiento?

General

¿Qué realiza cuando un paciente solicita una cita médica? ¿Estas actividades van siempre en ese orden? ¿dónde están descritas las actividades?

¿Cómo ingresa un nuevo paciente a la plataforma? ¿Cómo recibió la información para realizarlo? ¿El orden se encuentra estandarizado?

¿Cómo asigna la cita a un médico? ¿Cómo recibió la información para realizarlo? ¿El orden se encuentra estandarizado?

¿Cómo ingresa un nuevo médico a la plataforma? ¿Cómo recibió la información para realizarlo? ¿El orden se encuentra estandarizado?

¿Cómo se realiza la cobranza a empresas con las que se mantiene convenios?

¿Con que procesos tuvo más dudas al ingresar a la empresa?

¿Con que procesos tuvo más dificultad cuando se digitalizaron los datos?

Enfermería

¿Cómo realiza la preparación de material? ¿este orden está estandarizado?

¿Cómo realiza el abastecimiento de vacunas? ¿Tienen algún registro para saber cuándo pedir vacunas?

¿Cómo realiza el abastecimiento de material? ¿Tienen algún registro para saber cuándo pedir material?

Médicos

¿Cómo realiza la emisión de certificados médicos? ¿Cómo recibió la información para realizarlo? ¿El orden se encuentra estandarizado?

¿Cómo registra la atención médica en la plataforma? ¿Cómo recibió la información para realizarlo? ¿El orden se encuentra estandarizado?

¿Cómo emitir recetas desde la plataforma? ¿Cómo recibió la información para realizarlo? ¿El orden se encuentra estandarizado?

Anexo 2: Guía elaboración de manuales de procedimientos (Secretaría de Relaciones Exteriores, 2004)

[guia_elab_manu_proc.pdf](#)



OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN,
ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE
MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

JUNIO DE 2004

Anexo 3: Norma ISO 30301 (INEN Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2014)

[nte_inen_iso_30301.pdf](#)



Quito – Ecuador

NORMA
TÉCNICA
ECUATORIANA

NTE INEN-ISO 30301

Primera edición
2014-01

**INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. SISTEMAS DE GESTIÓN
PARA LOS DOCUMENTOS. REQUISITOS (ISO 30301:2011, IDT)**

INFORMATION AND DOCUMENTATION. MANAGEMENT SYSTEM FOR RECORDS.
REQUIREMENTS (ISO 30301:2011, IDT)

Correspondencia:

Esta Norma Técnica Ecuatoriana es una traducción idéntica de la Norma Internacional ISO 30301:2011.

DESCRIPTORES: Información, documentación, sistemas, gestión, documentos, requisitos
ICS: 01.140.20

32 Páginas

© ISO 2011 – Todos los derechos reservados
© INEN 2014.

Anexo 4:Manual de procesos médicos

**CENTRO DE ESPECIALIDADES
MÉDICAS VACARI**



VACARI

"Cuidamos de tu
salud"

**Manual de procesos
Médicos**

ENERO 2023

Anexo 5:Manual de procesos administrativos

**CENTRO DE ESPECIALIDADES
MÉDICAS VACARI**



**Manual de procesos
Administrativos**

ENERO 2023

[Anexo 6:Manual de procesos de enfermería](#)

**CENTRO DE ESPECIALIDADES
MÉDICAS VACARI**



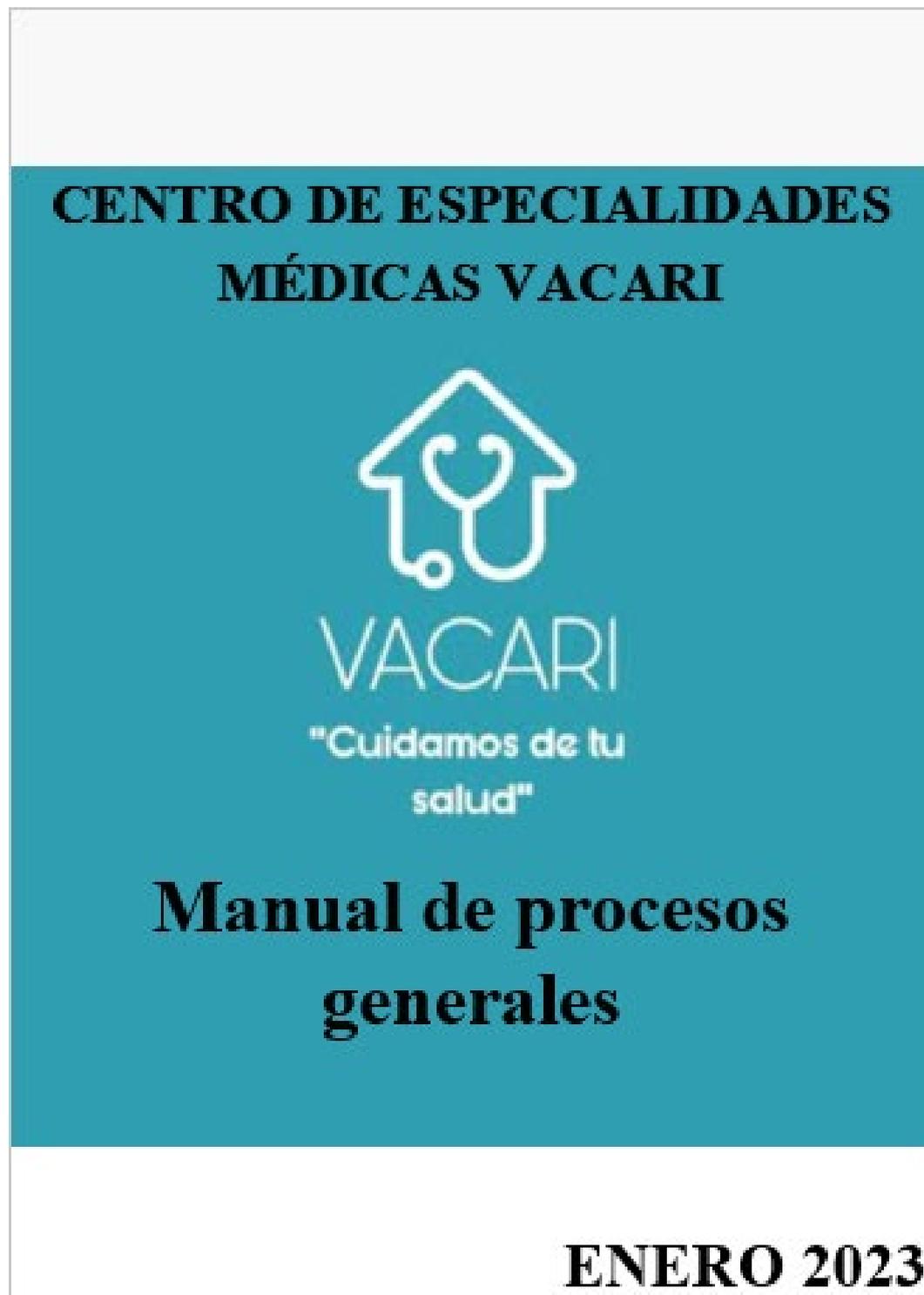
VACARI

"Cuidamos de tu
salud"

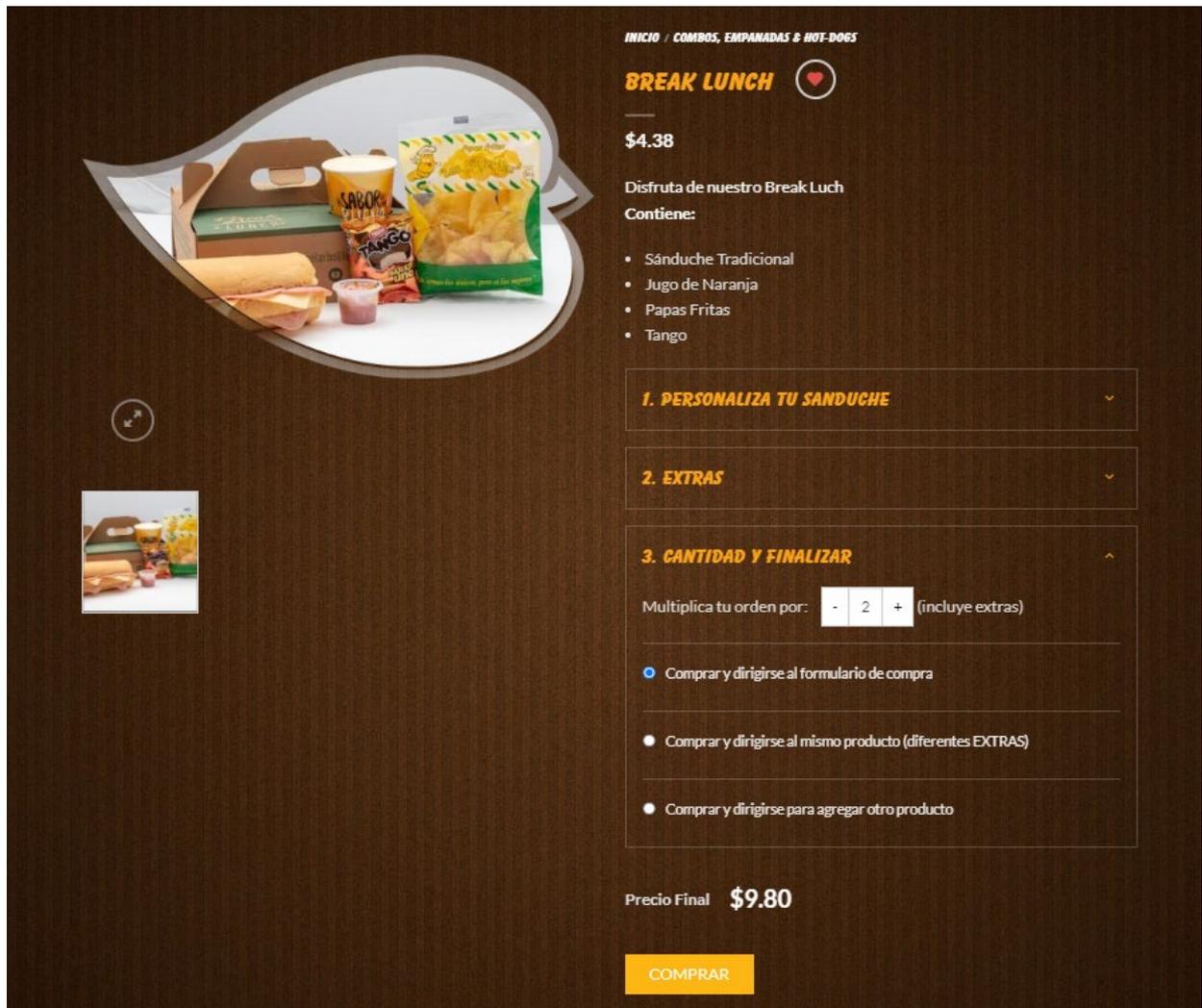
**Manual de procesos de
enfermería**

ENERO 2023

Anexo 7:Manual de procesos de actividades generales



Anexo 8: Costo refrigerio 2 personas



INICIO / COMBOS, EMPANADAS & HOT-DOGS

BREAK LUNCH 

\$4.38

Disfruta de nuestro Break Lunch

Contiene:

- Sánduche Tradicional
- Jugo de Naranja
- Papas Fritas
- Tango

1. PERSONALIZA TU SANDUCHE 

2. EXTRAS 

3. CANTIDAD Y FINALIZAR 

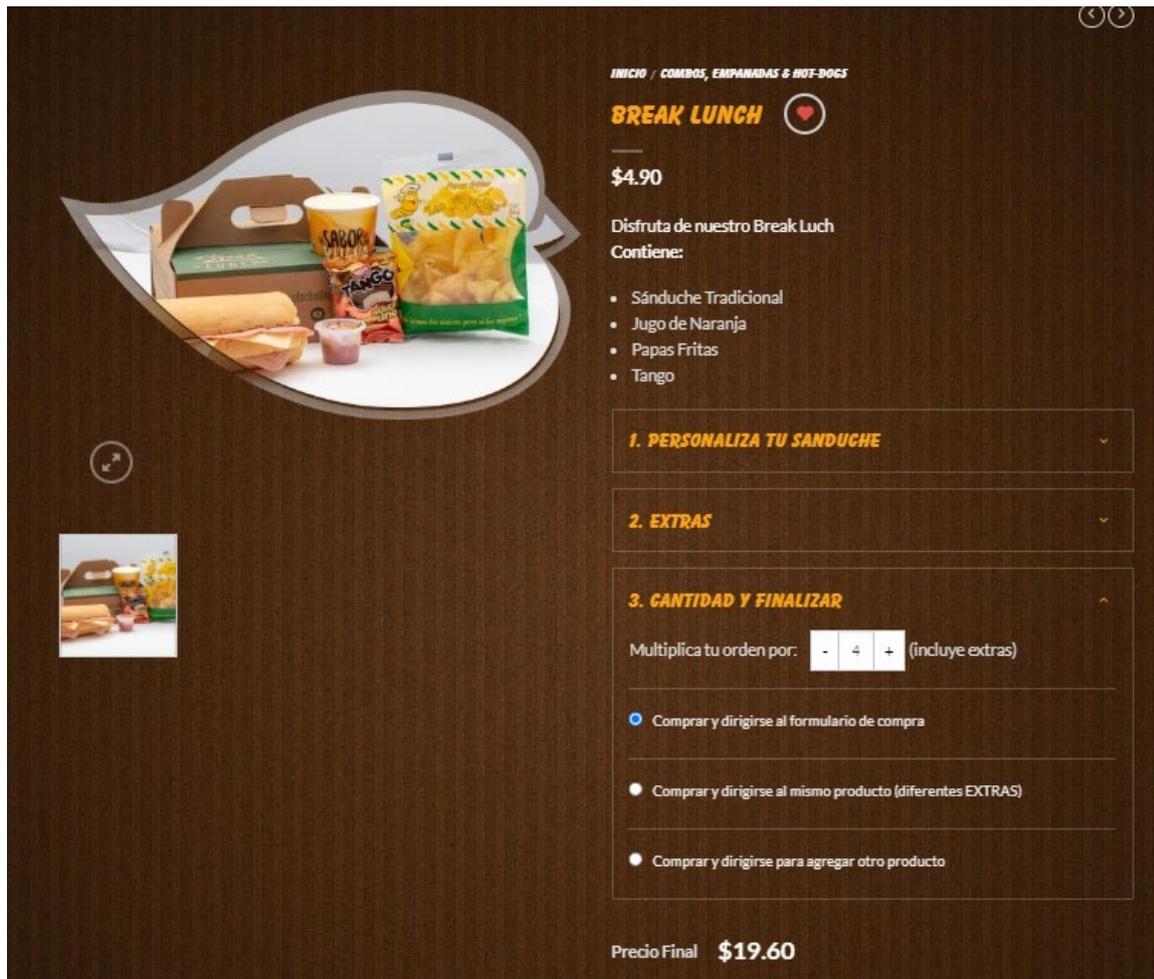
Multiplica tu orden por: (incluye extras)

- Comprar y dirigirse al formulario de compra
- Comprar y dirigirse al mismo producto (diferentes EXTRAS)
- Comprar y dirigirse para agregar otro producto

Precio Final **\$9.80**

COMPRAR

Anexo 9: Costo refrigerio 4 personas



INICIO / COMBOS, EMPANADAS & HOT-DOGS

BREAK LUNCH 

\$4.90

Disfruta de nuestro Break Lunch
Contiene:

- Sánduche Tradicional
- Jugo de Naranja
- Papas Fritas
- Tango

1. PERSONALIZA TU SANDUCHE 

2. EXTRAS 

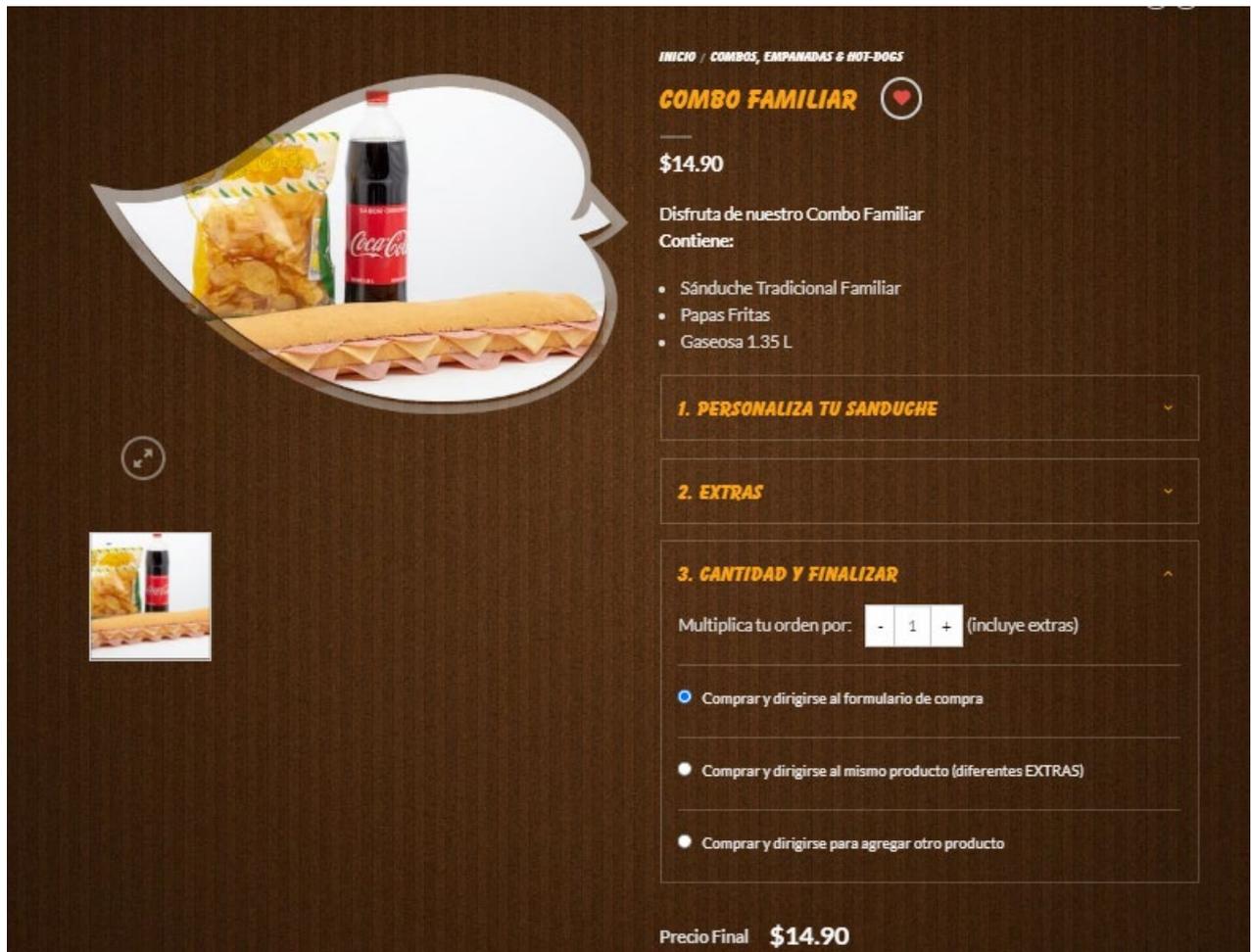
3. CANTIDAD Y FINALIZAR 

Multiplica tu orden por: (incluye extras)

- Comprar y dirigirse al formulario de compra
- Comprar y dirigirse al mismo producto (diferentes EXTRAS)
- Comprar y dirigirse para agregar otro producto

Precio Final **\$19.60**

Anexo 10: Costo refrigerio 5 personas



INICIO / COMBOS, EMPANADAS & HOT-DOGS

COMBO FAMILIAR 

\$14.90

Disfruta de nuestro Combo Familiar
Contiene:

- Sánduche Tradicional Familiar
- Papas Fritas
- Gaseosa 1.35 L

1. PERSONALIZA TU SANDUCHE 

2. EXTRAS 

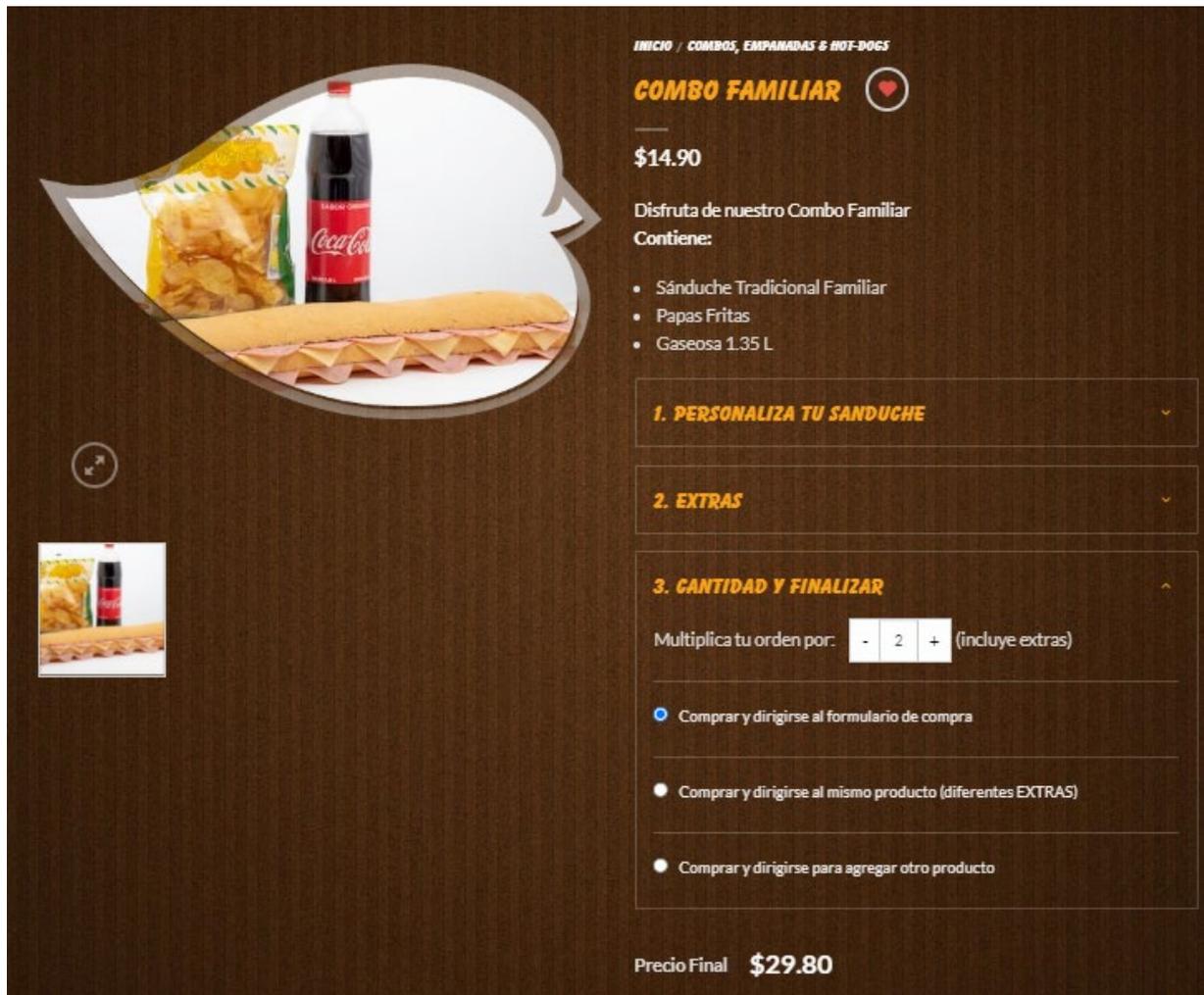
3. CANTIDAD Y FINALIZAR 

Multiplica tu orden por: (incluye extras)

- Comprar y dirigirse al formulario de compra
- Comprar y dirigirse al mismo producto (diferentes EXTRAS)
- Comprar y dirigirse para agregar otro producto

Precio Final **\$14.90**

Anexo 11: Costo refrigerio 8 personas



INICIO / COMBOS, EMPANADAS & HOT-DOGS

COMBO FAMILIAR 

\$14.90

Disfruta de nuestro Combo Familiar
Contiene:

- Sánduche Tradicional Familiar
- Papas Fritas
- Gaseosa 1.35 L

1. PERSONALIZA TU SANDUCHE 

2. EXTRAS 

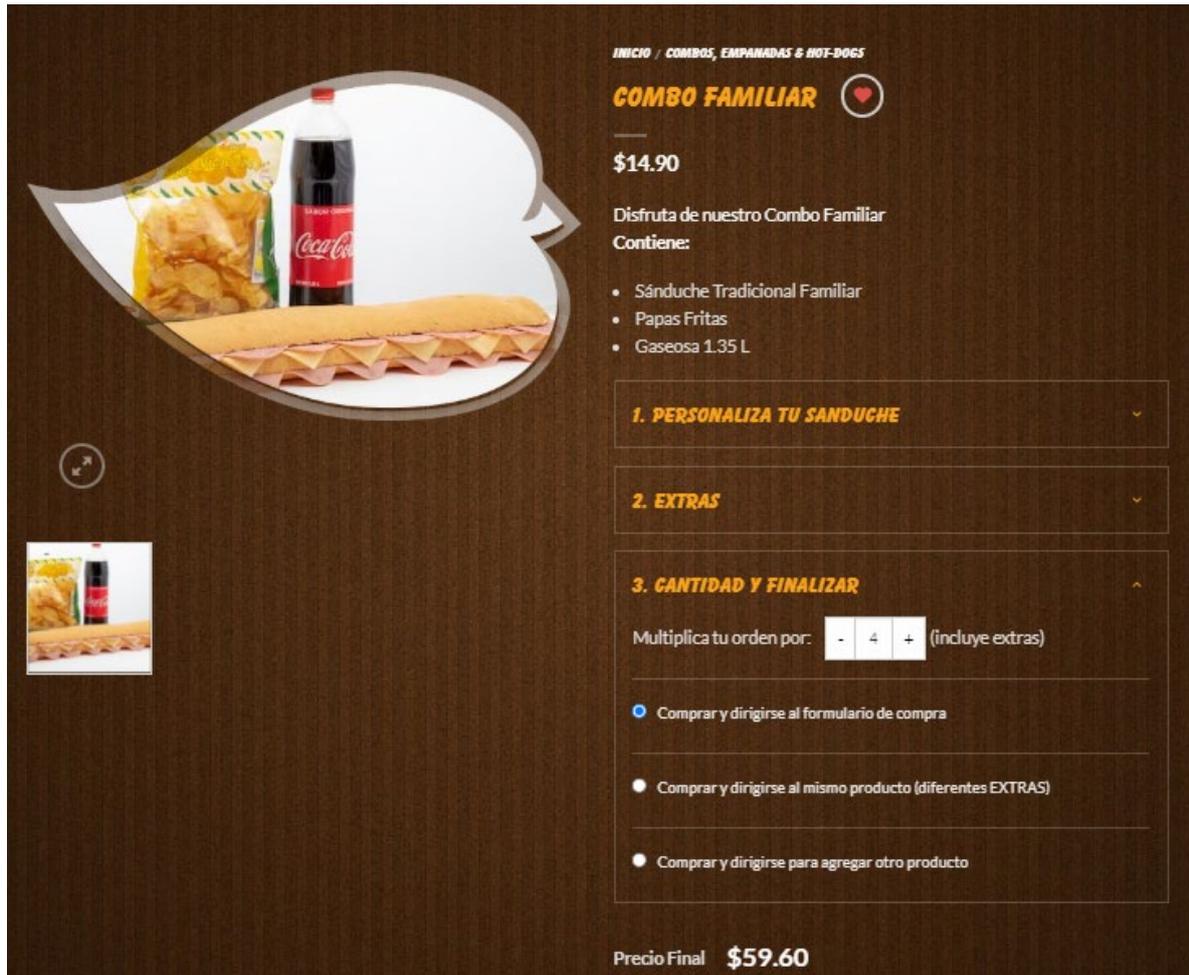
3. CANTIDAD Y FINALIZAR 

Multiplica tu orden por: (incluye extras)

- Comprar y dirigirse al formulario de compra
- Comprar y dirigirse al mismo producto (diferentes EXTRAS)
- Comprar y dirigirse para agregar otro producto

Precio Final **\$29.80**

Anexo 12: Costo refrigerio 19 personas



INICIO / COMBOS, EMPANADAS & HOT-DOGS

COMBO FAMILIAR 

\$14.90

Disfruta de nuestro Combo Familiar
Contiene:

- Sánduche Tradicional Familiar
- Papas Fritas
- Gaseosa 1.35 L

1. PERSONALIZA TU SANDUCHE 

2. EXTRAS 

3. CANTIDAD Y FINALIZAR 

Multiplica tu orden por: (incluye extras)

Comprar y dirigirse al formulario de compra

Comprar y dirigirse al mismo producto (diferentes EXTRAS)

Comprar y dirigirse para agregar otro producto

Precio Final **\$59.60**

CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI



VACARI

"Cuidamos de tu
salud"

Manual de procesos Médicos

ENERO 2023

Índice

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL MANUAL.....	4
PROCEDIMIENTOS	5
ELABORACIÓN DE CERTIFICADOS MÉDICOS.....	6
REGISTRO DE ATENCIÓN MÉDICA.....	13
EMISIÓN DE RECETAS	22

INTRODUCCIÓN

Este documento se enfoca en los procedimientos que deben seguir los médicos del Centro de Especialidades Médicas Vacari para realizar las actividades de emitir un certificado médico, registrar la atención médica y emitir una receta, con base en lo que indican los formularios del MSP de la misma manera se determina como se realizan las actividades en la plataforma con la que trabajan, con el fin de que este se utilice como una herramienta de apoyo dentro del establecimiento tanto para colaboradores nuevos así como para colaboradores que requieran revisarlo.



CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI MANUAL DE PROCESOS MÉDICOS

OBJETIVO DEL MANUAL

Contar con una herramienta de apoyo hacia los médicos del establecimiento que permita inducir a colaboradores de nuevo ingreso en las actividades que se desarrollan en el Centro de Especialidades Médicas Vacari, así como garantizar que todos los médicos realicen las actividades en una manera eficiente.



CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI MANUAL DE PROCESOS MÉDICOS

PROCEDIMIENTOS



CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI
MANUAL DE PROCESOS MÉDICOS

PROCEDIMIENTO

“ELABORACIÓN DE CERTIFICADOS MÉDICOS”

Propósito del procedimiento

Elaborar certificados médicos tanto de paciente sano, de acompañamiento, y de atención médica de una manera eficiente.

Alcance

Este procedimiento es para toda el área médica que requiera emitir certificado al paciente atendido.

Referencias

Formulario HCU-81-Certificado de la página del ministerio de salud pública

Responsabilidades

Medico: Llenar los campos adecuadamente

Atención al cliente: Revisar que todos los datos se encuentren en orden antes de entregar el certificado.

Definiciones

Diagnóstico: Proceso en el que se identifica una enfermedad, afección o lesión por sus signos y síntomas.

Cie 10: es una clasificación de morbilidad editada por los Estados Unidos para la clasificación de diagnósticos y motivos de contacto en todas las modalidades de asistencia sanitaria.

Paciente: persona que recibe o va a recibir atención médica, ya sea por padecer una enfermedad o con fines preventivos.

Historia Clínica (HC): es un documento obligatorio y necesario en el desarrollo de las prácticas de atención sanitarias de personas humanas y tiene diversas funciones que la constituyen en una herramienta fundamental de un buen desarrollo de la práctica médica.

Síntomas: Problema físico o mental que presenta una persona, el cual puede indicar una enfermedad o afección. Los síntomas no se pueden observar y no se manifiestan en exámenes médicos. Algunos ejemplos de síntomas son el dolor de cabeza, el cansancio crónico, las náuseas y el dolor.

Enfermedad: Alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, por causas en general conocidas, manifestada por síntomas y signos característicos, y cuya evolución es más o menos previsible

Políticas y lineamientos

Emitir certificado solo si el paciente lo solicita.

Revisar los exámenes básicos de laboratorio si el certificado a ser emitido es de paciente sano.

Emitir un certificado en el que se indique que es de acompañamiento al paciente en caso de que este sea menor de edad, o tenga discapacidad cognitiva.

Solicitar la cedula del paciente para la emisión de certificado.

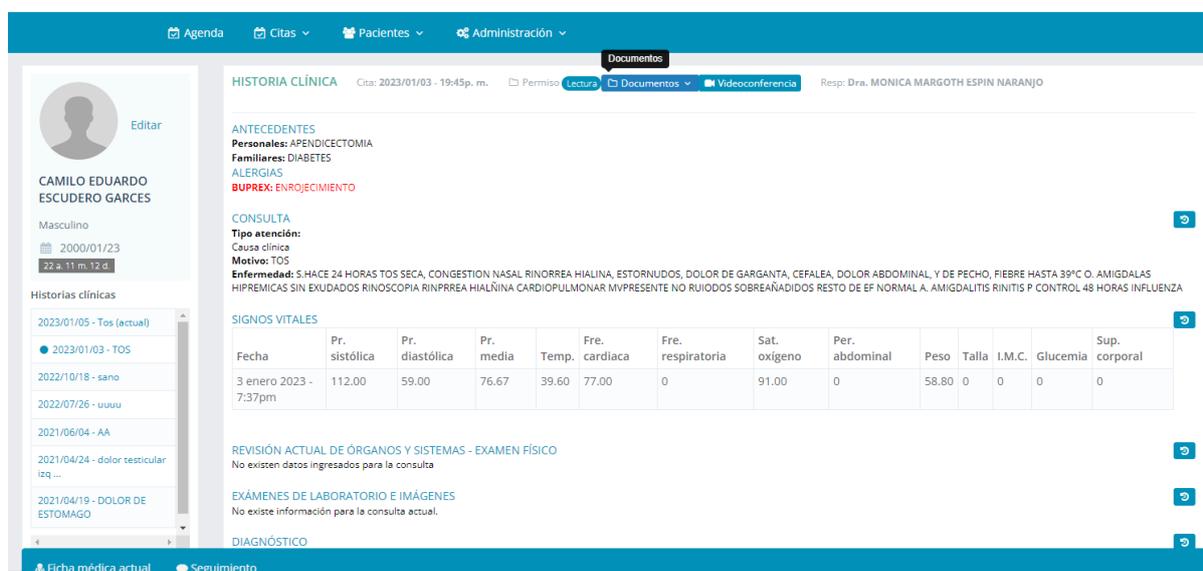
Descripción de las actividades

		Procedimiento	PR-ECM-00
		Elaboración de certificado médico	Fecha:
			Versión:
			Página:
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Atención al cliente	Ingresar fecha	
2	Administración	Ingresar datos del establecimiento	
3	Médico	Dar clic en la sección documentos	
4	Médico	Dar clic en la opción cert. Médico	
5	Médico	Ingresar los datos del paciente	CM
6	Médico	Ingresar motivo del certificado médico	CM
7	Médico	Ingresar la enfermedad	CM
8	Médico	Ingresar las fechas de inicio y fin del permiso del certificado	CM
9	Médico	Dar clic en descargar certificado	
10	Médico	Imprimir certificado	
11	Médico	Firmar certificado	
12	Atención al cliente	Sellar y entregar certificado	

Video tutorial: <https://youtu.be/bGiqOVGhNXE>

Paso 2: Dar clic en la sección documentos

Después de terminar la cita médica si el paciente solicita un certificado médico lo primero que se hace es dirigirse a la opción documentos dentro de la historia clínica del paciente.



The screenshot shows the VACARI medical history interface. The 'Documentos' tab is selected, showing a list of documents. The 'Historia Clínica' section is visible, including patient information (CAMILO EDUARDO ESCUDERO GÁRCES), medical history (ANTECEDENTES), current consultation (CONSULTA), and vital signs (SIGNOS VITALES).

Historia Clínica
Cita: 2023/01/03 - 19:45p. m. | Permiso | Lectura | Documentos | Videokonferencia | Resp: Dra. MONICA MARGOTH ESPIN NARANJO

ANTECEDENTES
Personales: APENDICECTOMIA
Familiares: DIABETES
ALERGIAS
BUPREX: ENROJECIMIENTO

CONSULTA
Tipo atención:
Causa clínica
Motivo: TOS
Enfermedad: S.HACE 24 HORAS TOS SECA, CONGESTION NASAL RINORREA HIALINA, ESTORNUDOS, DOLOR DE GARGANTA, CEFALEA, DOLOR ABDOMINAL, Y DE PECHO, FIEBRE HASTA 39°C O. AMIGDALAS HIPREMICAS SIN EXUDADOS RINOSCOPIA RINPRREA HIALNINA CARDIOPULMONAR MYPRESENTE NO RUIODOS SOBREAÑADIDOS RESTO DE EF NORMAL A. AMIGDALITIS RINITIS P CONTROL 48 HORAS INFLUENZA

SIGNOS VITALES

Fecha	Pr. sistólica	Pr. diastólica	Pr. media	Temp.	Fre. cardiaca	Fre. respiratoria	Sat. oxigeno	Per. abdominal	Peso	Talla	I.M.C.	Glucemia	Sup. corporal
3 enero 2023 - 7:37pm	112.00	59.00	76.67	39.60	77.00	0	91.00	0	58.80	0	0	0	0

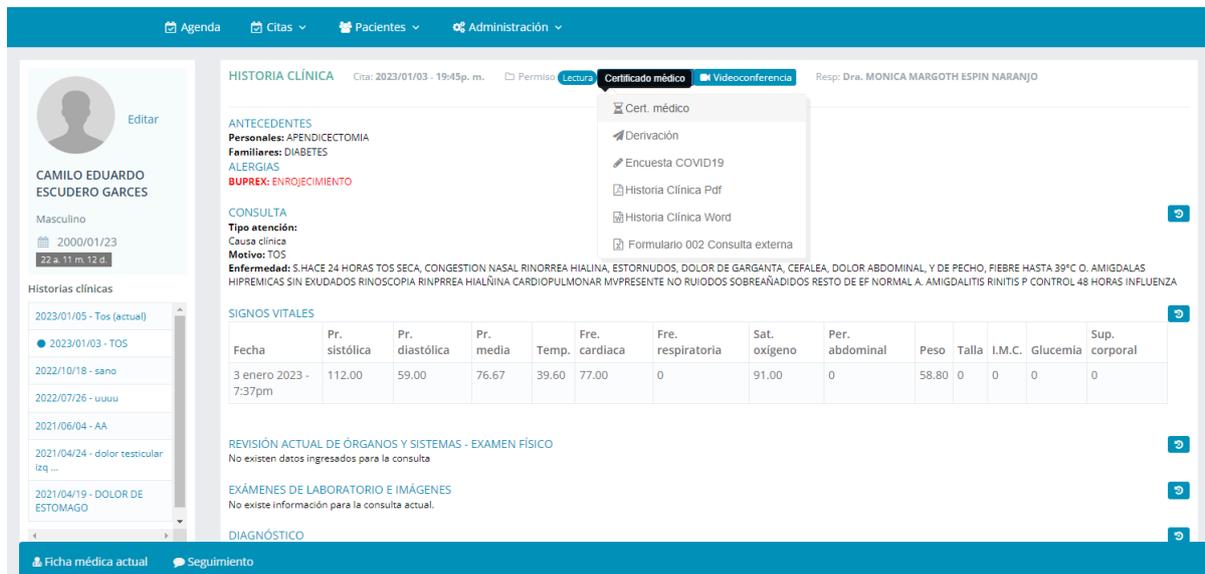
REVISIÓN ACTUAL DE ÓRGANOS Y SISTEMAS - EXAMEN FÍSICO
No existen datos ingresados para la consulta

EXÁMENES DE LABORATORIO E IMÁGENES
No existe información para la consulta actual.

DIAGNÓSTICO

Ficha médica actual | Seguimiento

Paso 3: Dar clic en la opción cert. médico



The screenshot shows a patient's medical history page for CAMILO EDUARDO ESCUDERO GARCES. A dropdown menu is open over the 'Certificado médico' button, showing options: 'Cert. médico', 'Derivación', 'Encuesta COVID19', 'Historia Clínica Pdf', 'Historia Clínica Word', and 'Formulario 002 Consulta externa'. The 'Cert. médico' option is highlighted.

Paso 4: ingresar los datos del paciente

En caso de que la plataforma no coloque toda la información del paciente se debe colocar manualmente.

Datos del afiliado/paciente

Nombres y apellidos *	CAMILO EDUARDO ESCUDERO GARCES	Domicilio *	CALDERON
Teléfono de contacto *	0997497832	Empresa *	WIDE
Puestos de trabajo *	PROGRAMADOR	Identificación *	cedula - 1724075310
Número de historia clínica *	11169		

Paso 5: Ingresar motivo del certificado médico

Se debe seleccionar si el certificado médico debe incluir la enfermedad y si requiere de aislamiento

Motivos de aislamiento/enfermedad

Incluir diagnóstico en el certificado *	<input checked="" type="checkbox"/>	Presenta síntomas *	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
Enfermedad *	<input type="checkbox"/>		
Aislamiento *	<input type="checkbox"/>		
Fecha inicio permiso *	MARTES 03 (TRES) DE	Fecha fin permiso *	<input type="text"/>
Número de días del permiso	6709 () Días		El campo es requerido

Paso 6: Ingresar la enfermedad y el tipo de contingencia

Motivos de aislamiento/enfermedad

Incluir diagnóstico en el certificado*

Enfermedad*

Aislamiento*

Fecha inicio permiso* 
ENERO 3, 2023

Número de días del permiso **3 (TRES) Días**

Presenta síntomas* Sí No

Descripción enfermedad*

Tipo de contingencia*

Fecha fin permiso* 
ENERO 5, 2023

Paso 7: Ingresar las fechas de inicio y fin del reposo o permiso del certificado médico

Motivos de aislamiento/enfermedad

Incluir diagnóstico en el certificado*

Enfermedad*

Aislamiento*

Fecha inicio permiso* 
ENERO 3, 2023

Número de días del permiso **3 (TRES) Días**

Presenta síntomas* Sí No

Descripción enfermedad*

Tipo de contingencia*

El campo es requerido

Fecha fin permiso* 
ENERO 5, 2023

Paso 8: Dar clic en descargar certificado

Descargar el certificado en pdf para imprimir

Motivos de aislamiento/enfermedad

Incluir diagnóstico en el certificado*

Enfermedad*

Aislamiento*

Fecha inicio permiso* 
ENERO 3, 2023

Número de días del permiso **3 (TRES) Días**

Presenta síntomas* Sí No

Descripción enfermedad*

Tipo de contingencia*

El campo es requerido

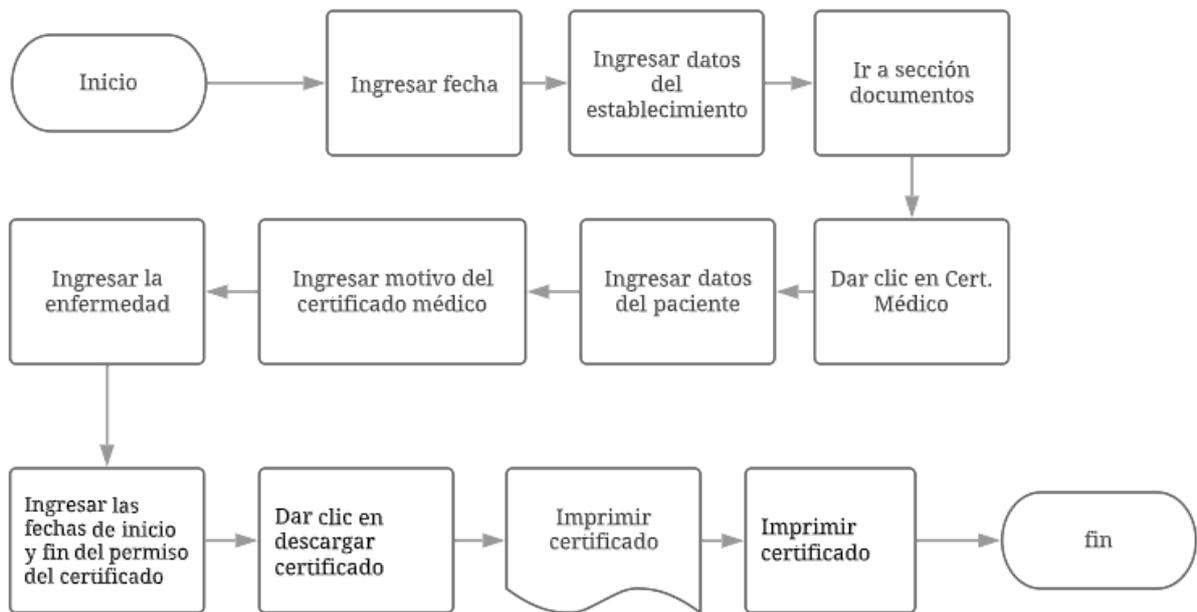
Fecha fin permiso* 
ENERO 5, 2023

Certificado Word

Certificado electrónico >

Cancelar

Diagrama de flujo



Formatos e Instructivos



DATOS DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

Nombre: CENTRO MÉDICO VACARI

Email: egvacari@gmail.com

Dirección: CARAPUNGO CALLE ISIDRO AYORA
Y QUILOTOA

Teléfonos: 2422589 / 0999880115 / 0996897849

Lugar y fecha emisión: Quito, 03/01/2023

CERTIFICADO MÉDICO

Certifico que el paciente CAMILO EDUARDO ESCUDERO GARCES con identificación: 1724075310 fue atendido el día de hoy MARTES 03 (TRES) DE ENERO DE 2023.

DATOS DEL AFILIADO/PACIENTE

Nombres y Apellidos: CAMILO EDUARDO ESCUDERO GARCES

Dirección domicilio: CALDERON

Número telefónico de contacto: 0997497832

Institución/Empresa: WIDE

Puesto de trabajo del paciente: WIDE

Número de cédula de identidad/pasaporte del paciente: 1724075310

Número de historia clínica del paciente: 11169

MOTIVOS DE AISLAMIENTO/ENFERMEDAD

DIAGNÓSTICOS

CIE-10: J039 / AMIGDALITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA

CIE-10: J304 / RINITIS ALERGICA, NO ESPECIFICADA

CIE-10: J118 / INFLUENZA CON OTRAS MANIFESTACIONES, VIRUS NO IDENTIFICADO

Presenta Síntomas: (X) Si () No

Enfermedad: () Si (X) No

Tipo de contingencia: -

Aislamiento: () Si (X) No

REPOSO MÉDICO

Se requiere reposo médico en domicilio por 3 (TRES) Días.

DESDE: 03/01/2023 MARTES 03 (TRES) DE ENERO DE 2023.

HASTA: 05/01/2023 JUEVES 05 (CINCO) DE ENERO DE 2023.

La persona puede hacer uso de este certificado para los trámites pertinentes.

Dra. MONICA MARGOTH ESPIN NARANJO

Pediatría

MSP: 1710476811



CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI
MANUAL DE PROCESOS MÉDICOS

PROCEDIMIENTO
“REGISTRO DE ATENCIÓN MÉDICA”

Propósito del procedimiento

Tener un registro de que el paciente fue atendido dentro del establecimiento con el fin de poder realizar un seguimiento.

Alcance

Este procedimiento es para toda el área médica que brinde atención a un paciente.

Referencia

Expediente único para la historia clínica página 35

Responsabilidades

Atención al cliente: pasar la historia clínica del paciente al médico

Médico: revisar que se tenga la historia clínica del paciente, registrar adecuadamente la atención médica.

Definiciones

Historia clínica: es un documento obligatorio y necesario en el desarrollo de las prácticas de atención sanitarias de personas humanas y tiene diversas funciones que la constituyen en una herramienta fundamental de un buen desarrollo de la práctica médica.

Diagnóstico: Proceso en el que se identifica una enfermedad, afección o lesión por sus signos y síntomas. Para ayudar a hacer un diagnóstico, se pueden utilizar los antecedentes de salud o realizar un examen físico y pruebas, como análisis de sangre, pruebas con imágenes y biopsias.

Enfermedad: Alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, por causas en general conocidas, manifestada por síntomas y signos característicos, y cuya evolución es más o menos previsible

Alergias: La alergia es una reacción exagerada frente a la exposición a sustancias extrañas al organismo, sustancias externas y diferentes a los componentes propios del organismo de cada uno, que producen la aparición de distintos síntomas.

CIE 10: es una clasificación de morbilidad editada por los Estados Unidos para la clasificación de diagnósticos y motivos de contacto en todas las modalidades de asistencia sanitaria.

Políticas y lineamientos

Atender únicamente si se tiene la historia clínica del paciente.

Atender solo al paciente del que se tiene la historia clínica.

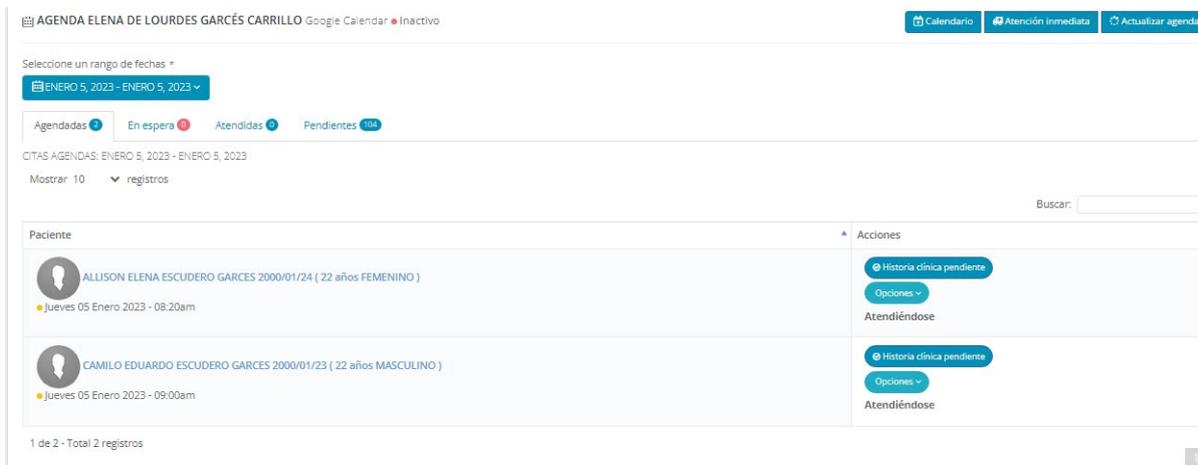
Descripción de las actividades

	Procedimiento		PR-RAM-00
	Registro Atención Médica		Fecha:
			Versión:
Descripción de Actividades			Página:
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Médico	Revisar que el paciente se encuentre agendado	
2	Médico	Ingresar a la historia clínica del paciente	AM
3	Médico	Ingresar antecedentes del paciente	AM
4	Médico	Ingresar alergias	AM
5	Médico	Ingresar datos de consulta	AM
6	Médico	Ingresar diagnóstico con código CIE 10	AM
7	Médico	Recetar	

Video tutorial: <https://youtu.be/t26mSNTOTDE>

Paso 1: Revisar que el paciente se encuentre agendado

Solo atender si el paciente se encuentra agendado dentro de la plataforma



AGENDA ELENA DE LOURDES GARCÉS CARRILLO Google Calendar Inactivo

Calendario Atención inmediata Actualizar agenda

Seleccione un rango de fechas *

ENERO 5, 2023 - ENERO 5, 2023

Agendadas En espera Atendidas Pendientes 100

CITAS AGENDAS: ENERO 5, 2023 - ENERO 5, 2023

Mostrar 10 registros

Buscar:

Paciente

ALLISON ELENA ESCUDERO GARCES 2000/01/24 (22 años FEMENINO)

Jueves 05 Enero 2023 - 08:20am

Acciones

Historia clínica pendiente

Opciones

Atendiéndose

CAMILO EDUARDO ESCUDERO GARCES 2000/01/23 (22 años MASCULINO)

Jueves 05 Enero 2023 - 09:00am

Historia clínica pendiente

Opciones

Atendiéndose

1 de 2 - Total 2 registros

Paso 2: Ingresar a la historia clínica del paciente

Para entrar a la historia clínica del paciente se da clic en historia clínica pendiente

AGENDA ELENA DE LOURDES GARCÉS CARRILLO Google Calendar Inactivo

Calendario Atención inmediata Actualizar agenda

Seleccione un rango de fechas *

ENERO 5, 2023 - ENERO 5, 2023

Agendadas 2 En espera 0 Atendidas 0 Pendientes 104

CITAS AGENDAS: ENERO 5, 2023 - ENERO 5, 2023

Mostrar 10 registros

Buscar:

Paciente	Acciones
ALLISON ELENA ESCUDERO GARCÉS 2000/01/24 (22 años FEMENINO) Jueves 05 Enero 2023 - 08:20am	Historia clínica pendiente Opciones Atendiéndose Registrar Historia clínica
CAMILO EDUARDO ESCUDERO GARCÉS 2000/01/23 (22 años MASCULINO) Jueves 05 Enero 2023 - 09:00am	Historia clínica pendiente Opciones Atendiéndose

1 de 2 - Total 2 registros

Paso 3: Ingresar Antecedentes

Los antecedentes se ingresan cuando el paciente es atendido por primera vez

Antecedentes personales y familiares

Antecedentes personales y quirúrgicos * APENDICECTOMIA

Antecedentes familiares DIABETES

Hábitos tóxicos

Actualizar y cerrar Cerrar

Paso 4: Ingresar Alergias

Si es la primera atención al paciente se debe ingresar si tiene alergias

Creación de alergias

Fecha detección: 2023-01-05 - 9:00a. m.

Nombre *
El campo es requerido

Tipo *
Seleccione una opción
El campo es requerido

Reacciones *
El campo es requerido

Severidad *
Seleccione una opción
El campo es requerido

Aceptar Cancelar

Se ingresa el nombre del medicamento o sustancia a la que el paciente tiene alergia, que tipo es, la reacción que da y si la severidad es bajo, medio, alto.

Creación de alergias

Fecha detección: 2023-01-05 - 9:00a. m.

Nombre *
Paracetamol

Tipo *
Drogas

Reacciones *
Seleccione una opción
Drogas
Medio ambiente
Comida
Inhalador
Insectos
Plantas

Severidad *
Bajo

Aceptar Cancelar

Creación de alergias

Fecha detección: 2023-01-05 - 9:00a. m.

Nombre *
Paracetamol

Tipo *
Drogas

Reacciones *
Enrojecimiento

Severidad *
Bajo

Aceptar Cancelar

Paso 5: Ingresar datos de consulta

Se ingresa el tipo de consulta y el tipo de atención

ACTUALIZACIÓN CONSULTA ✕

Fecha consulta: 2023-01-05 9:02a. m. [Editar](#)

Tipo Consulta * Forma de consulta *

Tipo atención *

Motivo de consulta *

- Seleccione una opción
- Causa clínica
- Causa quirúrgica
- Seguimiento
- Trauma
- Otro

Enfermedad actual

Se ingresa el motivo de la consulta

ACTUALIZACIÓN CONSULTA ✕

Fecha consulta: 2023-01-05 9:02a. m. [Editar](#)

Tipo Consulta * Forma de consulta *

Tipo atención *

Motivo de consulta *

El motivo de consulta se visualiza en el aplicativo del paciente.

Enfermedad actual

Se ingresa la enfermedad actual

ACTUALIZACIÓN CONSULTA ✕

Fecha consulta: 2023-01-05 9:02a. m. [Editar](#)

Tipo Consulta * Forma de consulta *

Tipo atención *

Motivo de consulta *

El motivo de consulta se visualiza en el aplicativo del paciente.

Enfermedad actual

Paso 6: Ingresar diagnostico con código CIE 10

Se coloca la enfermedad en el buscador

CREACIÓN DIAGNÓSTICO ✕

¿El paciente tiene acceso a los diagnósticos desde el portal?
 Sí No

Diagnóstico 1

Enfermedad CIE-10 * Nuevo diagnóstico ✕ Eliminar diagnóstico

Observación

Se selecciona la enfermedad del paciente

BÚSQUEDA DE ENFERMEADES (CIE-10) ✕

Mostrar: 10 registros Buscar:

Código	Enfermedad	Acciones
J038	AMIGDALITIS AGUDA DEBIDA A OTROS MICROORGANISMOS ESPECIFICADOS	<input type="button" value="✓"/>
J039	AMIGDALITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA	<input type="button" value="✓"/>

1 de 2 - Total 2 registros 1

¿El paciente tiene acceso a los diagnósticos desde el portal?
 Sí No

Diagnóstico 1

Enfermedad CIE-10 * Nuevo diagnóstico ✕ Eliminar diagnóstico

Enfermedad seleccionada * Condición *

Observación

Si se requiere añadir otro diagnostico dar clic en nuevo diagnostico

CREACIÓN DIAGNÓSTICO ✕

¿El paciente tiene acceso a los diagnósticos desde el portal?
 Sí No

Diagnóstico 1

Enfermedad CIE-10 * Nuevo ✕ Eliminar diagnóstico

Enfermedad seleccionada * Condición *

Observación

Paso 7: Recetar

Colocar los medicamentos que se le manda a tomar al paciente, más adelante se explicara cómo realizarlo.

¿Permite que el paciente tenga acceso a la prescripción desde el portal?
 Sí No

Incluir diagnóstico Receta electrónica Receta impresa

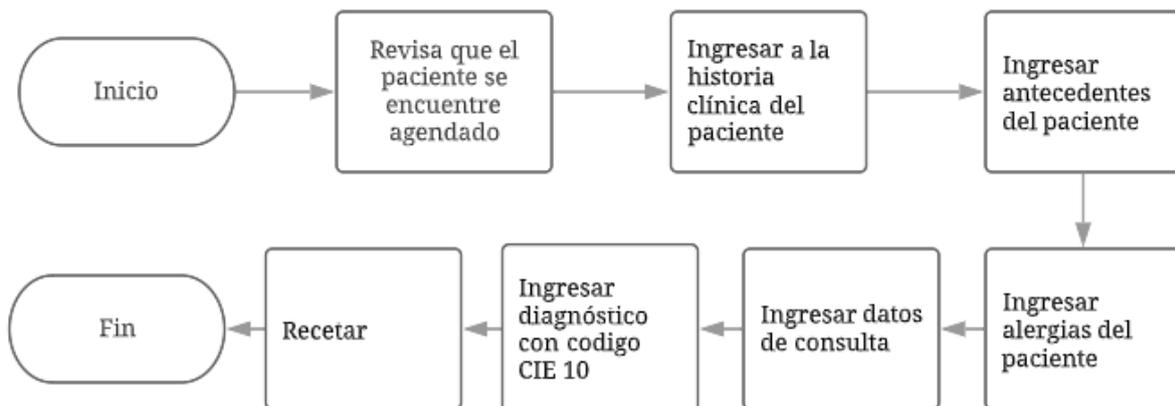
Visualizar la prescripción #8060

Fecha: 2023/01/03 - 7:58p. m. Edad: 22 a. 11 m. 12 d. Vademécum

Alergias: **BUPREX: ENROJECIMIENTO**

Nro.	Imprimir todos	Medicamento	Cantidad	Indicaciones/posología	Recomendaciones	Acción
1	<input checked="" type="checkbox"/>	PARACETAMOL 500MG(UMBRAL)	CAPSULAS N°12(DOCE)	1 CAPSULA CADA 6H POR 3 DIAS (SI NO CEDE CADA 4H)	Recomendaciones por medicamento	
2	<input checked="" type="checkbox"/>	LORATADINA BETAMETASONA(CLARICORT)	TABLETAS N°10(DIEZ)	1 TABLETA CADA 12H POR 5 DIAS	Recomendaciones por medicamento	
3	<input checked="" type="checkbox"/>	OSELTAMIVIR 75MG	TABLETAS N°10(DIEZ)	1 TABLETA CADA 12H POR 5 DIAS	Recomendaciones por medicamento	

Diagrama de flujo



Formatos e instructivos

Registro Atención Médica

5/1/23, 10:05 AppMedical | Ficha médica



Editar (/pacienteModificacion)

CAMILO EDUARDO ESCUDERO GARCÉS

Masculino

 2000/01/23 22 a. 11 m. 12 d.

HISTORIA CLÍNICA Cita: 2023/01/03 - 19:45p, m. Permiso Lectura  

Resp: **Lcda. ELENA DE LOURDES GARCÉS CARRILLO**

ANTECEDENTES

Personales: APENDICECTOMIA
Familiares: DIABETES
ALERGIAS
BUPREX: ENROJECIMIENTO

CONSULTA 

Tipo atención:
 Causa clínica
Motivo: TOS
Enfermedad: S.HACE 24 HORAS TOS SECA, CONGESTION NASAL RINORREA HIALINA, ESTORNUDOS, DOLOR DE GARGANTA, CEFALEA, DOLOR ABDOMINAL, Y DE PECHO, FIEBRE HASTA 39°C O. AMIGDALAS HIPREMICAS SIN EXUDADOS RINOSCOPIA RINPRREA HIALINA CARDIOPULMONAR MVPRESENTE NO RUIIDOS SOBREAÑADIDOS RESTO DE EF NORMAL A. AMIGDALITIS RINITIS P CONTROL 48 HORAS INFLUENZA

SIGNOS VITALES 
 No existen datos ingresados

REVISIÓN ACTUAL DE ÓRGANOS Y SISTEMAS - EXAMEN FÍSICO 
 No existen datos ingresados para la consulta

EXÁMENES DE LABORATORIO E IMÁGENES 
 No existe información para la consulta actual.

DIAGNÓSTICO 

J039 | AMIGDALITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA
J304 | RINITIS ALERGICA, NO ESPECIFICADA
J118 | INFLUENZA CON OTRAS MANIFESTACIONES, VIRUS NO IDENTIFICADO

PEDIDOS DE EXÁMENES 
 Existe **1 (uno)** pedido de examen de laboratorio.

PRESCRIPCIÓN 

PARACETAMOL 500MG(UMBRAL) CAPSULAS N°12(DOCE) - 1 CAPSULA CADA 6H POR 3 DIAS (SI NO CEDE CADA 4H
LOBATADINA BETAMETASONA(CLARICORT) TABLETAS N°10(DIEZ) - 1 TABLETA CADA 12H POR 5 DIAS
OSELTAMIVIR 75MG TABLETAS N°10(DIEZ) - 1 TABLETA CADA 12H POR 5 DIAS



CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI
MANUAL DE PROCESOS MÉDICOS

PROCEDIMIENTO
“EMISIÓN DE RECETAS”

Propósito del procedimiento

Emitir recetas para que el paciente pueda seguir un tratamiento adecuado para su recuperación.

Alcance

Este procedimiento es para toda el área médica que brinde atención a un paciente y requiera emitir una receta.

Referencia

Instructivo para el uso de la receta medica

Responsabilidades

Médico: emitir adecuadamente la receta con medicamentos que el paciente pueda encontrar.

Definiciones

Receta: es un documento normalizado a partir del cual los profesionales médicos prescriben una medicación al paciente

Posología: Se refiere a la cantidad indicada para la administración de un medicamento, los intervalos entre las administraciones y la duración del tratamiento.

Políticas y lineamientos

Dar indicaciones claras de como suministrar los medicamentos con el fin de que el paciente entienda de manera clara.

Descripción de las actividades

		Procedimiento	PR-ERM-00
		Elaboración de receta médica	Fecha:
			Versión:
			Página:
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Atención al cliente	Ingresar fecha	
2	Administración	Ingresar datos del establecimiento	
3	Atención al cliente	Ingresar nombre del paciente	
4	Atención al cliente	Ingresar número de cédula del paciente	
5	Atención al cliente	Ingresar edad del paciente	
6	Médico	Dirigirse al área prescripción	
7	Médico	Ingresar el nombre del medicamento	RM
8	Médico	Ingresar la cantidad	RM
9	Médico	Ingresar indicaciones/posología	RM
10	Médico	Colocar recomendaciones	RM
11	Médico	Colocar diagnóstico	RM
12	Médico	Imprimir receta	
13	Médico	Firmar la receta	

Video tutorial: <https://youtu.be/O-MM4xs6Xvg>

Paso 6: Dirigirse al área de prescripción

¿Permite que el paciente tenga acceso a la prescripción desde el portal?

Sí No

Elaboración de la prescripción #-

Fecha: 2023/01/05 - 9:04a. m. Edad: 22 a. 11 m. 12 d. Vademécum Favoritos Nuevo medicamento

Alergias: **BUPREX: ENROJECIMIENTO**

Nro.	Imprimir todos	Medicamento	Cantidad	Indicaciones/posología	Recomendaciones	Acción
1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="Medicamento"/>	<input type="text" value="Cantidad"/>	<input type="text" value="Indicaciones / posología"/>	<input type="text" value="Recomendaciones por medicamento"/>	<input type="button" value="★"/> <input type="button" value="✖"/>
		<small>El campo es requerido</small>	<small>El campo es requerido</small>	<small>El campo es requerido</small>		

Recomendaciones generales

Paso 7: Ingresar nombre del medicamento

¿Permite que el paciente tenga acceso a la prescripción desde el portal?

SI No

Elaboración de la prescripción #-

Fecha: 2023/01/05 - 9:04a. m. Edad: 22 a. 11 m. 12 d. [Vademécum](#) [Favoritos](#) [Nuevo medicamento](#)

Alergias: **BUPREX: ENROJECIMIENTO**

Nro.	Imprimir todos	Medicamento	Cantidad	Indicaciones/posología	Recomendaciones	Acción
1	<input checked="" type="checkbox"/>	PARACETAMOL 500MG(UMBRAL)	Cantidad <small>El campo es requerido</small>	Indicaciones / posología <small>El campo es requerido</small>	Recomendaciones por medicamento	★ 🗑️

Recomendaciones generales:

Paso 8: Ingresar la cantidad

¿Permite que el paciente tenga acceso a la prescripción desde el portal?

SI No

Elaboración de la prescripción #-

Fecha: 2023/01/05 - 9:04a. m. Edad: 22 a. 11 m. 12 d. [Vademécum](#) [Favoritos](#) [Nuevo medicamento](#)

Alergias: **BUPREX: ENROJECIMIENTO**

Nro.	Imprimir todos	Medicamento	Cantidad	Indicaciones/posología	Recomendaciones	Acción
1	<input checked="" type="checkbox"/>	PARACETAMOL 500MG(UMBRAL)	CAPSULAS N°12(DOCE)	Indicaciones / posología <small>El campo es requerido</small>	Recomendaciones por medicamento	★ 🗑️

Recomendaciones generales:

Paso 9: Ingresar indicaciones/posología

¿Permite que el paciente tenga acceso a la prescripción desde el portal?

Sí No

Elaboración de la prescripción #-

Fecha: 2023/01/05 - 9:04a. m. Edad: 22 a. 11 m. 12 d. Vademécum Favoritos + Nuevo medicamento

Alergias: **BUPREX: ENROJECIMIENTO**

Nro.	Imprimir todos	Medicamento	Cantidad	Indicaciones/posología	Recomendaciones	Acción
1	<input checked="" type="checkbox"/>	PARACETAMOL 500MG(UMBRAI)	CAPSULAS N°12(DOCE)	1 CAPSULA CADA 6H POR 3 DIAS (SI NO CEDE CADA 4H	Recomendaciones por medicamento	<input checked="" type="star"/> <input type="trash"/>

Recomendaciones generales: Recomendaciones generales

Paso 10: Colocar recomendaciones

¿Permite que el paciente tenga acceso a la prescripción desde el portal?

Sí No

Elaboración de la prescripción #-

Fecha: 2023/01/05 - 9:04a. m. Edad: 22 a. 11 m. 12 d. Vademécum Favoritos + Nuevo medicamento

Alergias: **BUPREX: ENROJECIMIENTO**

Nro.	Imprimir todos	Medicamento	Cantidad	Indicaciones/posología	Recomendaciones	Acción
1	<input checked="" type="checkbox"/>	PARACETAMOL 500MG(UMBRAI)	CAPSULAS N°12(DOCE)	1 CAPSULA CADA 6H POR 3 DIAS (SI NO CEDE CADA 4H	Recomendaciones por medicamento	<input checked="" type="star"/> <input type="trash"/>

Recomendaciones generales: POCA ROPA. COMPRESA AGUA TIBIA , (15-20MIN) DUCHA

Las recomendaciones se colocan si el médico lo considera necesario

Añadir otro medicamento si es necesario, en la sección nuevo documento.

¿Permite que el paciente tenga acceso a la prescripción desde el portal?

Sí No

Elaboración de la prescripción #-

Fecha: 2023/01/05 - 9:04a. m.
Edad: 22 a. 11 m. 12 d.

Vademécum
Favoritos
Nuevo medicamento

Alergias: **BUPREX: ENROJECIMIENTO**

Nro.	Imprimir todos	Medicamento	Cantidad	Indicaciones/posología	Recomendaciones	Acción
1	<input checked="" type="checkbox"/>	PARACETAMOL 500MG(UMBRAL)	CAPSULAS N°12(DOCE)	1 CAPSULA CADA 6H POR 3 DIAS (SI NO CEDE CADA 4H	Recomendaciones por medicamento	★ ✖

Recomendaciones generales

POCA ROPA. COMPRESA AGUA TIBIA , (15-20MIN) DUCHA

Paso 11: La plataforma permite colocar el diagnóstico de la consulta actual.

Alergias: **BUPREX: ENROJECIMIENTO**

Nro.	Imprimir todos	Medicamento	Cantidad	Indicaciones/posología	Recomendaciones	Acción
1	<input checked="" type="checkbox"/>	PARACETAMOL 500MG(UMBRAL)	CAPSULAS N°12(DOCE)	1 CAPSULA CADA 6H POR 3 DIAS (SI NO CEDE CADA 4H	Recomendaciones por medicamento	★ ✖

Recomendaciones generales

POCA ROPA. COMPRESA AGUA TIBIA , (15-20MIN) DUCHA

Diagnósticos de la consulta actual

↻ Actualizar

Paso 12: Imprimir receta

Después de aceptar dirigirse a receta electrónica descargar e imprimir

VISUALIZACIÓN PRESCRIPCIÓN [Firma y sello](#) ✕

¿Permite que el paciente tenga acceso a la prescripción desde el portal?

Sí No

Receta electrónica
Incluir diagnóstico
Receta electrónica
Receta impresa

Visualizar la prescripción #8060

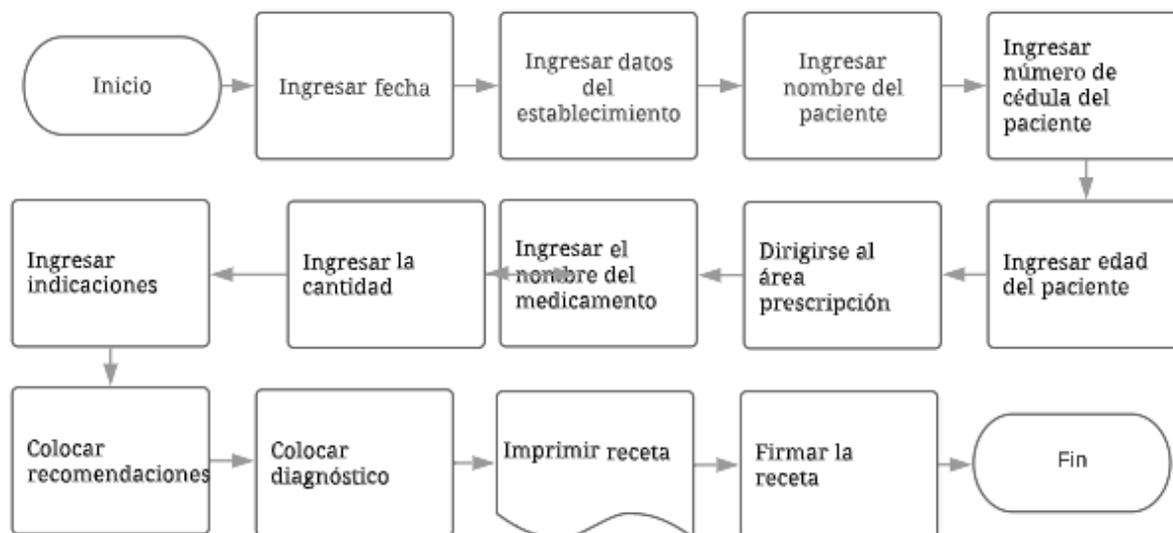
Fecha: 2023/01/03 - 7:58p. m.
Edad: 22 a. 11 m. 12 d.

Vademécum

Alergias: **BUPREX: ENROJECIMIENTO**

Nro.	Imprimir todos	Medicamento	Cantidad	Indicaciones/posología	Recomendaciones	Acción
1	<input checked="" type="checkbox"/>	PARACETAMOL 500MG(UMBRAL)	CAPSULAS N°12(DOCE)	1 CAPSULA CADA 6H POR 3 DIAS (SI NO CEDE CADA 4H	Recomendaciones por medicamento	

Diagrama de flujo



Formatos e instructivos

Receta médica (MC)



RECETA ELECTRÓNICA
Nro. 8060
Fecha: Quito, 03/01/2023

CENTRO MÉDICO VACARI
Dirección: CARAPUNGO CALLE ISIDRO AYORA Y QUILOTOA
Email: egvacari@gmail.com
Sitio web: Facebook: @centromedicovacari

Paciente: CAMILO EDUARDO ESCUDERO GARCES
Identificación: 1724075310
Edad: 22 años, 11 meses y 12 días
Alergias: BUPREX

Medicamento	Cantidad	Indicaciones	Recomendaciones
PARACETAMOL 500MG(UMBRAL)	CAPSULAS N°12(DOCE)	1 CAPSULA CADA 6H POR 3 DIAS (SI NO CEDE CADA 4H	
LORATADINA BETAMETASONA(CLARICORT)	TABLETAS N°10(DIEZ)	1 TABLETA CADA 12H POR 5 DIAS	
OSELTAMIVIR 75MG	TABLETAS N°10(DIEZ)	1 TABLETA CADA 12H POR 5 DIAS	

Diagnósticos:
J304 - RINITIS ALERGICA, NO ESPECIFICADA , J039 - AMIGDALITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA , J118 - INFLUENZA CON OTRAS MANIFESTACIONES, VIRUS NO IDENTIFICADO

Recomendaciones generales:POCA ROPA. COMPRESA AGUA TIBIA , (15-20MIN) DUCHA

CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI



VACARI

"Cuidamos de tu
salud"

Manual de procesos Administrativos

ENERO 2023

Índice

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL MANUAL.....	4
PROCEDIMIENTOS	5
GENERACIÓN DE FACTURAS.....	6
SOLICITUD DE FACTURA A COLABORADORES	15



CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

INTRODUCCIÓN

Este documento se enfoca en los procedimientos que deben seguir los colaboradores de administración del Centro de Especialidades Médicas Vacari para realizar las actividades de generar facturas y solicitar facturas a los colaboradores que prestan sus servicios, con base en información que se tiene del establecimiento e información que se registra en la plataforma AppsMedical, con el fin de que este se utilice como una herramienta de apoyo dentro del centro médico tanto para colaboradores nuevos así como para colaboradores que requieran revisarlo.



CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

OBJETIVO DEL MANUAL

Contar con una herramienta de apoyo hacia los colaboradores del área administrativa del establecimiento, que permita inducir a colaboradores de nuevo ingreso en las actividades que se desarrollan en el Centro de Especialidades Médicas Vacari, así como garantizar que todos los médicos realicen las actividades en un orden eficiente.



CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

PROCEDIMIENTOS



CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI
MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

PROCEDIMIENTO
“GENERACIÓN DE FACTURAS”

Propósito del procedimiento

Emitir facturas del servicio brindado por el establecimiento de una manera eficiente.

Alcance

Este procedimiento es para los colaboradores de atención al cliente y administración que requieran emitir una factura que haya sido solicitada por el paciente.

Referencia

Formato factura SRI

Responsabilidades

Atención al cliente: Ingresar adecuadamente los datos de la persona a la que se le emite la factura.

Definiciones

Factura: La facturación física es un instrumento que permite emitir comprobantes de venta autorizados por el SRI. Sirve para respaldar las transacciones efectuadas por los contribuyentes en la transferencia de bienes, por la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos.

Servicio: Es el conjunto de recursos que intervienen sistemáticamente para la prevención y curación de las enfermedades que afectan a los individuos, así como de la rehabilitación de estos.

SRI: El Servicio de Rentas Internas es la institución que se encarga de gestionar la política tributaria, asegurando la recaudación destinada al fomento de la cohesión social

Políticas y lineamientos

Preguntar al paciente si desea factura a su nombre o consumidor final

Indicar al paciente el correo registrado al que le llegará la factura.

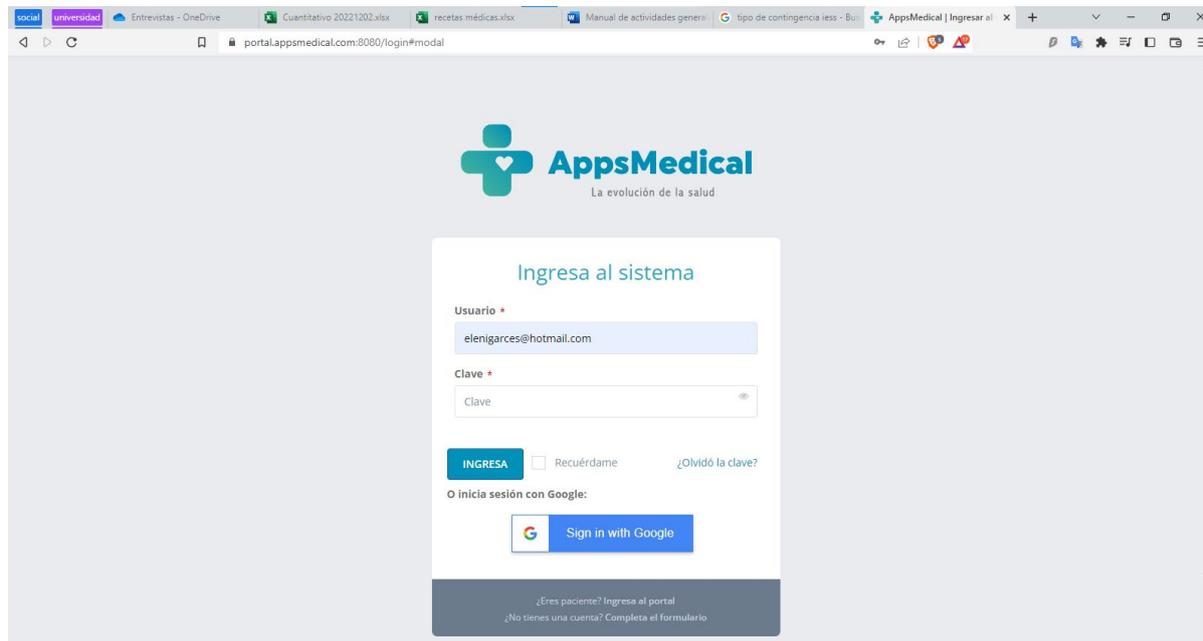
Revisar con el paciente que el correo registrado sea el correcto.

Descripción de las actividades

		Procedimiento	PR-GF-00
		Generación de facturas	Fecha: Versión: Página:
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Administración	Ingresar a la plataforma AppsMedical	
2	Administración	Dar clic en facturación / facturas y comprobantes	Plataforma
3	Administración	Dar clic en nueva factura/paciente	Plataforma
4	Administración	Dar clic en buscar doctor	Plataforma
5	Administración	Buscar y seleccionar el doctor	Plataforma
6	Administración	Dar clic en buscar cliente/paciente	Plataforma
7	Administración	Buscar por el número de cédula nombre de quien se desea la factura y seleccionar	Plataforma
8	Administración	Dar clic en servicios/inventario	Plataforma
9	Administración	Buscar y seleccionar el servicio que recibió el paciente	Plataforma
10	Administración	Dar clic en nuevo pago	Plataforma
11	Administración	Seleccionar la forma de pago	Plataforma
12	Administración	Dar clic enviar autorizar SRI	Plataforma
13	Administración	Indicar al paciente que la factura le llega al correo electrónico	

Video tutorial: <https://youtu.be/lpIFAMrjuB8>

Paso 1: Ingresar a la plataforma AppsMedical



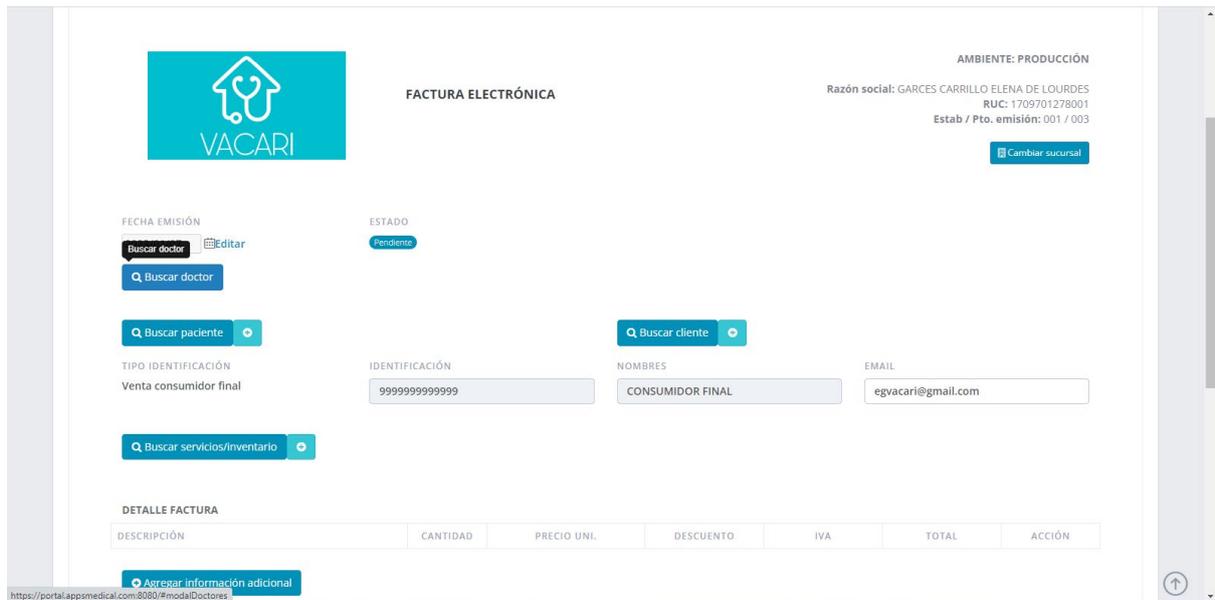
Paso 2: Dar clic en facturación / facturas y comprobantes

The screenshot shows the AppsMedical interface. At the top, there's a navigation bar with 'AppsMedical', 'Ayuda', 'Recomendar', and user information 'CENTRO MÉDICO VACARI' and 'ELENA DE LOURDES GAR...'. Below this is a main menu with 'Citas', 'Pacientes', 'Facturación', 'Administración', and 'Reportes'. The 'Facturación' menu is expanded, showing options like 'Comprobantes', 'Facturas y Comp.', 'Notas crédito', 'Retenciones', and 'Reportes'. On the right, there's a 'Clientes/Proveedores' section with 'Nuevo cliente', 'Buscar cliente', 'Servicios facturación', 'Nuevo servicio', and 'Buscar servicio'. The main area displays a calendar for January 2023, with appointments listed by date and time, each with a patient name and doctor's name. A sidebar on the right contains a list of actions with checkboxes, such as 'Reser. y no confir.', 'Atendido', 'Anulado', 'No asistió', 'En sala de espera', 'Atendiéndose', 'Confir. por mail', 'Confir. por llamada', 'Confir. por whatsapp', and 'Anulado por paciente'.

Paso 3: Dar clic en nueva factura / paciente

The screenshot shows the 'COMPROBANTES' section of the AppsMedical interface. It features a search bar 'Buscar comprobantes por fechas' with a date range selector set to 'ENERO 7, 2023 - ENERO 7, 2023'. To the right, there's another search bar 'Buscar por identificación o nombres' with dropdowns for 'Identificación' and 'Nombres paciente /cliente'. Below these are four summary cards: 'COMPROBANTES COBRADOS POR FECHA' (\$228.00), 'COMPROBANTES POR COBRAR POR FECHA' (\$0.00), 'COMPROBANTES COBRADOS POR MES' (\$863.00), and 'COMPROBANTES POR COBRAR POR MES' (\$0.00). At the bottom, there's a table with columns: 'Fecha comprobante', 'Ambiente', 'Número comprobante', 'Tipo comprobante', 'Doctor/administrativo', 'Paciente/cliente', 'Estado', 'Total', 'Forma pago', and 'Acciones'. The first row shows a record for '2023-01-07' in 'PRODUCCIÓN' environment, with a total of 16.00 and 'Efectivo' payment method.

Paso 4: Dar clic en buscar doctor



AMBIENTE: PRODUCCIÓN
Razón social: GARCES CARRILLO ELENA DE LOURDES
RUC: 1709701278001
Estab / Pto. emisión: 001 / 003

[Cambiar sucursal](#)

FECHA EMISIÓN: [editar](#) ESTADO: Pendiente

Buscar doctor Buscar paciente Buscar cliente

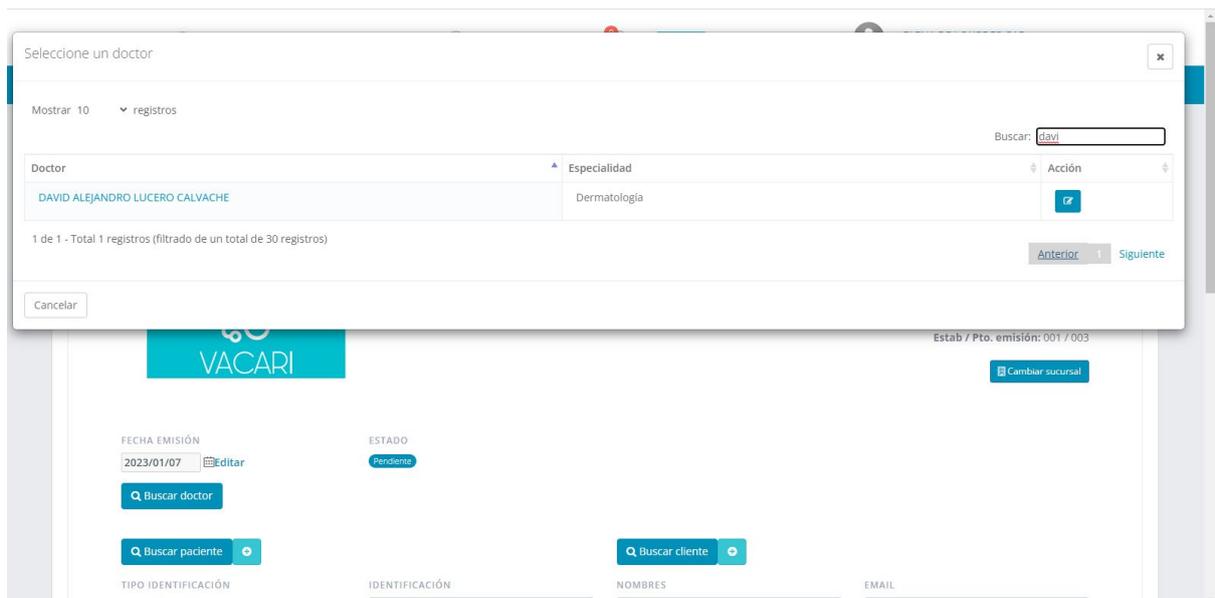
TIPO IDENTIFICACIÓN: Venta consumidor final IDENTIFICACIÓN: NOMBRES: EMAIL:

Buscar servicios/inventario Agregar información adicional

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNI.	DESCUENTO	IVA	TOTAL	ACCIÓN
Agregar información adicional						

https://portal.appsmedical.com/8080/#modalDoctores

Paso 5: Buscar y seleccionar el doctor con el que tuvo la atención médica el paciente



Selección de doctor

Mostrar 10 registros

Buscar:

Doctor	Especialidad	Acción
DAVID ALEJANDRO LUCERO CALVACHE	Dermatología	[icon]

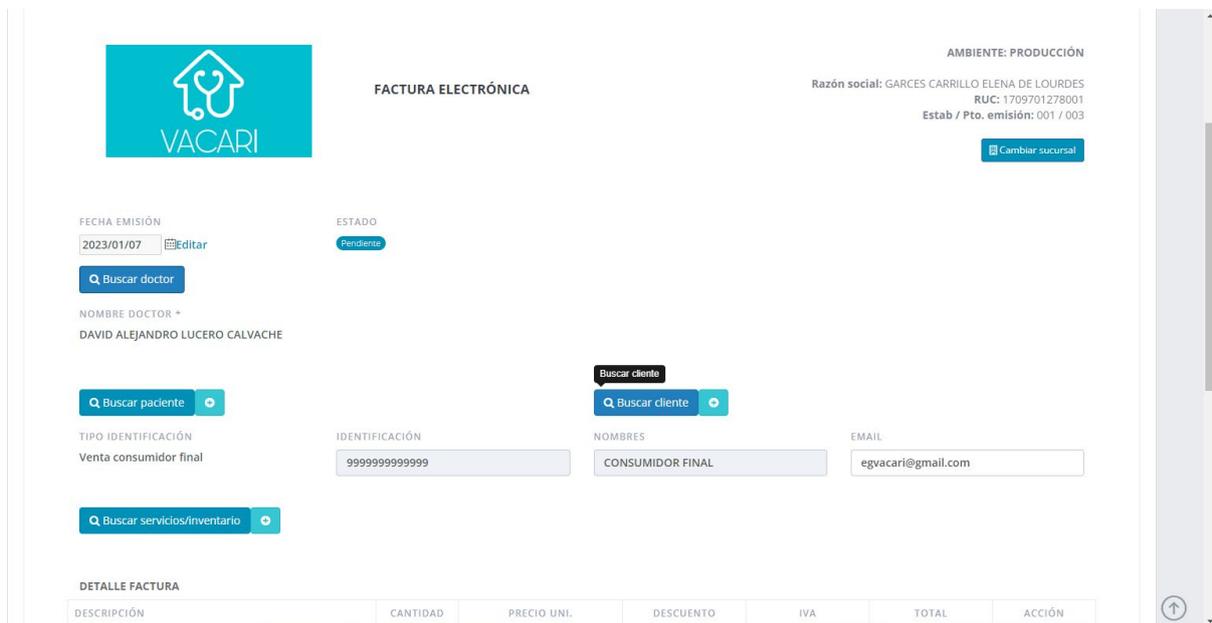
1 de 1 - Total 1 registros (filtrado de un total de 30 registros)

[Anterior](#) | [Siguiente](#)

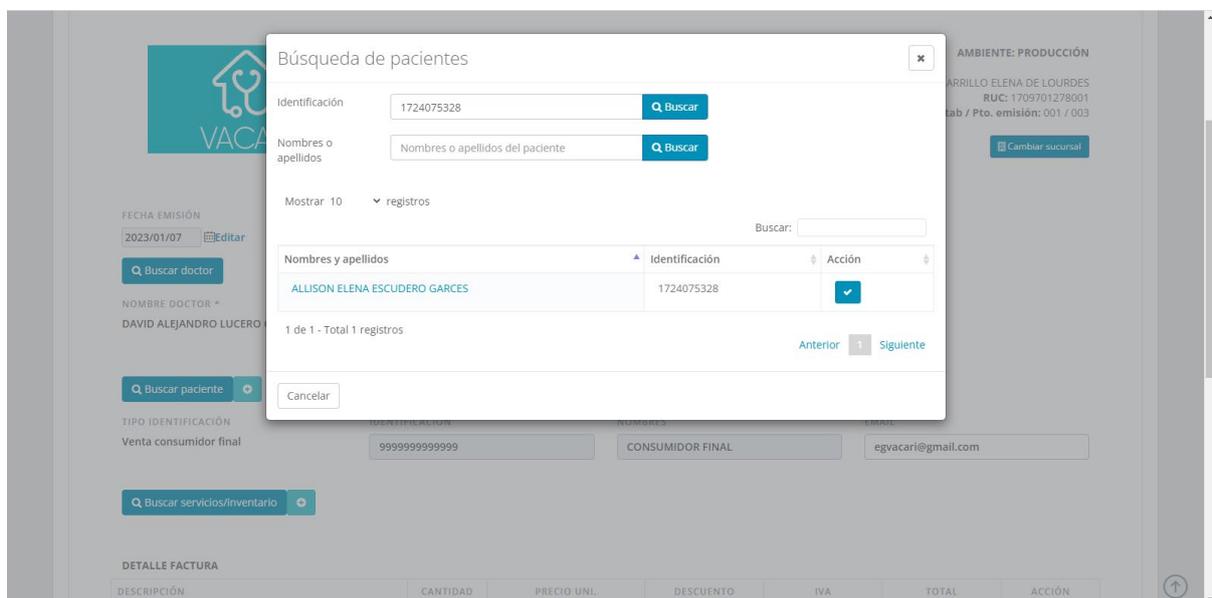
[Cancelar](#)

Paso 6: Dar clic en buscar cliente/paciente

Se debe ingresar a buscar cliente si la factura sale a un nombre diferente del paciente que fue atendido ya sea porque es el representante legal o por que la factura se desea a datos diferentes del paciente, y se debe ingresar a buscar paciente si la factura va a los mismos datos del paciente.



Paso 7: Buscar por el número de cédula nombre de quien se desea la factura y seleccionar



Paso 8: Dar clic en servicios/inventario

Buscar paciente

TIPO IDENTIFICACIÓN: Cédula

IDENTIFICACIÓN: 1724075328

TELÉFONO: 0992733016

DIRECCIÓN: calderon

Buscar cliente

NOMBRES: ALLISON ELENA

APELLIDOS: ESCUDERO GARCES

EMAIL: allisonescudero0612@gmail.com

Buscar servicios/inventario

Buscar servicios/inventario

DETALLE FACTURA

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNI.	DESCUENTO	IVA	TOTAL	ACCIÓN
						VALOR \$0
						DESCUENTOS \$0
						SUBTOTAL \$0
						IVA \$0
						TOTAL \$0

Agregar información adicional

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	VALOR
		\$0

Paso 9: Buscar y seleccionar el servicio que recibió el paciente

Buscar paciente

Buscar cliente

Seleccionar servicios e inventario

Servicios profesionales | Exámenes laboratorio | Exámenes | Inventario

SERVICIOS PROFESIONALES

Mostrar 10 registros

Buscar: dermat

Nombre	Código	Precio	Acciones
DERMATOLOGÍA	DERMAT	\$ 16	▼
INFILTRACIÓN DERMATOLOGÍA	INFIL	\$ 25	▼

1 de 2 - Total 2 registros

Cerrar

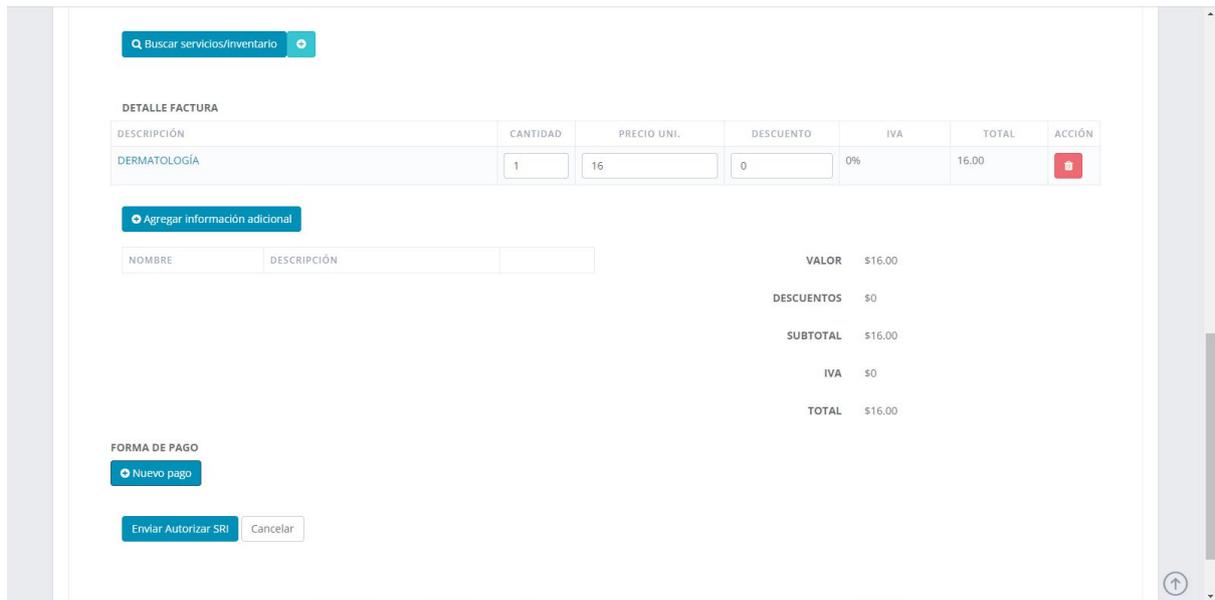
DESCUENTOS \$0

SUBTOTAL \$0

IVA \$0

TOTAL \$0

Paso 10: Dar clic en nuevo pago:



Buscar servicios/inventario

DETALLE FACTURA

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNI.	DESCUENTO	IVA	TOTAL	ACCIÓN
DERMATOLOGÍA	1	16	0	0%	16.00	

Agregar información adicional

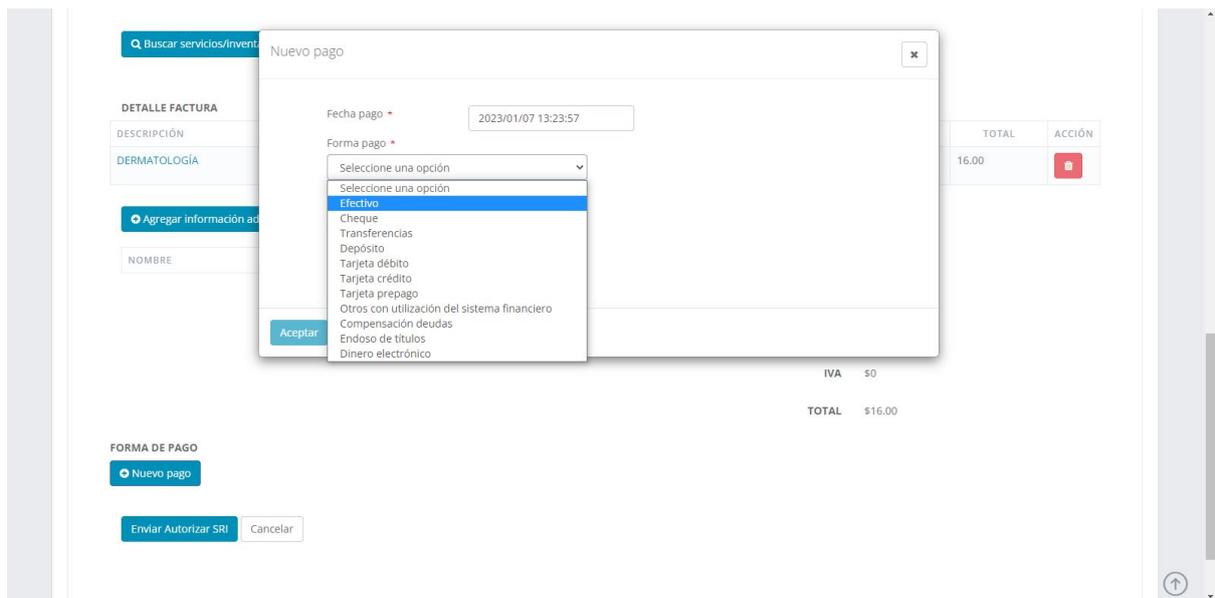
NOMBRE	DESCRIPCIÓN	VALOR
		\$16.00
		DESCUENTOS \$0
		SUBTOTAL \$16.00
		IVA \$0
		TOTAL \$16.00

FORMA DE PAGO

Nuevo pago

Enviar Autorizar SRI Cancelar

Paso 11: Seleccionar la forma de pago



Buscar servicios/inventario

DETALLE FACTURA

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNI.	DESCUENTO	IVA	TOTAL	ACCIÓN
DERMATOLOGÍA	1	16	0	0%	16.00	

Agregar información adicional

FORMA DE PAGO

Nuevo pago

Enviar Autorizar SRI Cancelar

Nuevo pago

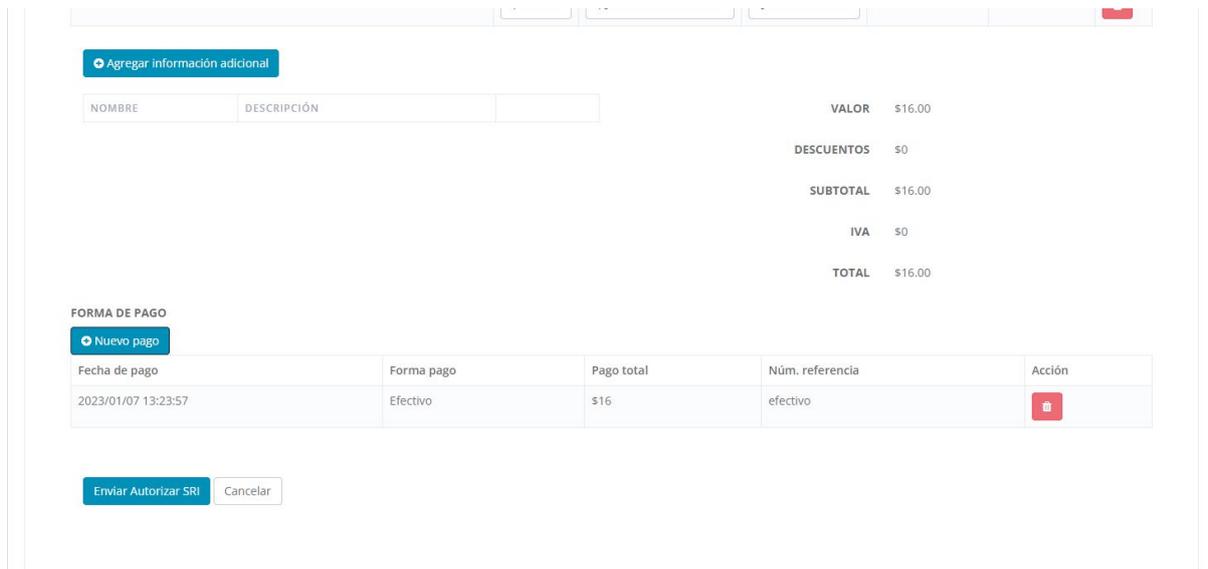
Fecha pago * 2023/01/07 13:23:57

Forma pago *

- Seleccione una opción
- Seleccione una opción
- Efectivo**
- Cheque
- Transferencias
- Depósito
- Tarjeta débito
- Tarjeta crédito
- Tarjeta prepago
- Otros con utilización del sistema financiero
- Compensación deudas
- Endoso de títulos
- Dinero electrónico

Aceptar

Paso 12: Dar clic en enviar autorizar SRI

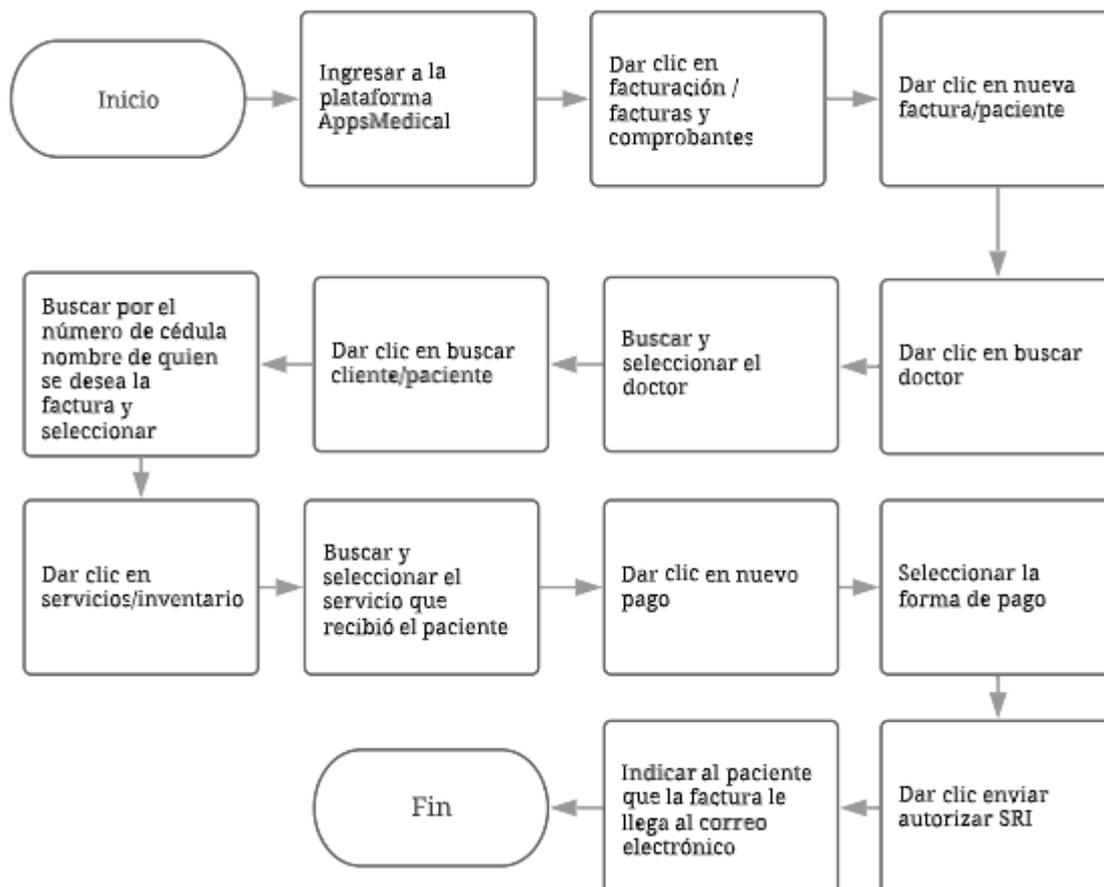


NOMBRE	DESCRIPCIÓN	VALOR
		\$16.00
		DESCUENTOS \$0
		SUBTOTAL \$16.00
		IVA \$0
		TOTAL \$16.00

FORMA DE PAGO

Fecha de pago	Forma pago	Pago total	Núm. referencia	Acción
2023/01/07 13:23:57	Efectivo	\$16	efectivo	<input type="button" value="✖"/>

Diagrama de flujo





CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI
MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

PROCEDIMIENTO

“SOLICITUD DE FACTURA A COLABORADORES”

Propósito del procedimiento

Solicitar a todos los médicos una factura por servicios prestados de cada mes que han atendido pacientes.

Alcance

Este procedimiento es para los colaboradores de administración que requieran solicitar una factura a médicos.

Referencia

Centro de Especialidades Médicas Vacari

Responsabilidades

Administración: revisar adecuadamente el reporte de pagos a médicos para solicitar la factura con el valor adecuado.

Médico: Emitir la factura con el valor indicado

Definiciones

Factura: Cuenta en la que se detallan los servicios recibidos, junto con su cantidad y su importe, y que se entrega a quien debe pagarla.

Reporte: documento que contienen los detalles de un evento o actividad específica

Médico: Ocupación basada en el desempeño de tareas encaminadas a afrontar problemas de salud y a identificar y a diagnosticar enfermedades, aplicando un cuerpo de conocimiento especializado propio de nivel superior

Políticas y lineamientos

Solicitar factura a todos los colaboradores de manera mensual.

Solicitar reiteradamente la factura hasta que el colaborador envíe

Descripción de las actividades

		Procedimiento	PR-SFC-00
		Solicitud de facturas a colaboradores	Fecha: Versión: Página:
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Administración	Abrir el excel de ingresos	
2	Administración	Abrir la hoja médicos	Hoja excel
3	Administración	Buscar el mes del que se va a solicitar la factura	Hoja excel
4	Administración	Buscar el médico al que se le va a solicitar la factura	Hoja excel
5	Administración	Identificar el valor por el que se debe solicitar la factura	Hoja excel
6	Administración	Buscar el contacto del médico al que se le solicitará la factura	Whatsapp
7	Administración	Enviar el mensaje solicitando la factura, indicando el valor y a que datos emitirla.	Whatsapp

Video tutorial: https://youtu.be/vq_ASZ3PILE

CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Paso 3: Buscar el mes del que se va a solicitar la factura

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	
395						15																												\$ 15,00
396		15	15	15		15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15				20	15	15	15	20		20	15							\$ 350,00
397					40																													\$ 160,00
398																																		
399																																		
400																																		
401							10																											\$ 20,00
402																																		\$ 40,00
403								24																										\$ 56,00
404								48						40	10	24	10	48								48							\$ 260,00	
405																																	\$ 86,00	
406																																	\$ 269,00	
407																																	\$ 660,00	
408									20																								\$ 70,00	
409																																	\$ 50,00	
410																																	\$ 40,00	
411																																	\$ 15,00	
412																																	\$ 55,00	
413																																	\$ 64,00	
414																																	\$ 50,00	
415																																	\$ 430,00	
416																																	\$ 410,00	
417																																	\$ 1.605,49	
418																																	\$ 200,00	

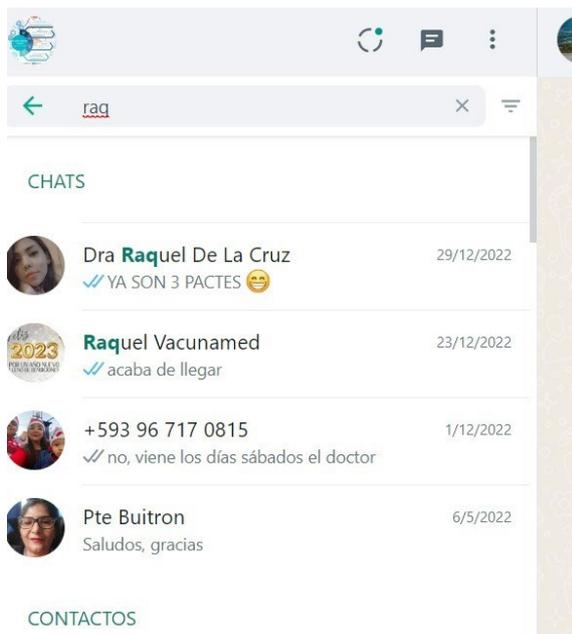
Paso 4: Buscar el médico al que se le va a solicitar la factura

JENNIFER RODRIGUEZ																																			\$ 50,00
JULIA CAICEDO							110																											\$ 430,00	
KATIA BRACERO																																		\$ 410,00	
LABORATORIO ESF	93	59	15	19	33	260	72	141	62	5	95	37	56	80	75	121	21	22	148	42														\$ 1.605,49	
LISETT VALENCIA																																		\$ 200,00	
MARCELO BE	75		30	110	10		35	90		30	45	20		30	35																		\$ 615,00		
MARCELO GUZMAN	16																																\$ 118,00		
MARCO TERAN																																	\$ 314,00		
MARIANA CC	5	5																															\$ 65,00		
MARIELA VILLAGOMEZ																																	\$ 10,00		
MAYNHER NARVAEZ																																	\$ 10,00		
MAYRA CISNEROS																																	\$ 40,00		
MISHELL NARANJO																																	\$ 345,00		
MONICA ESP	148	162																															\$ 1.766,00		
PAOLA ALTAMIRANO																																	\$ 218,00		
RAQUEL DE LA CR	10	25	20	23			10	5	28	6	10																						\$ 270,10		
SILVANA MA	32	10	10				10	10	10																								\$ 214,00		
TANYA BELTRAN																																	\$ 30,00		
VERONICA PAREDES																																	\$ 30,00		
CECY	18	16																															\$ 324,50		
ANDRE																																	\$ 60,00		
DIEGO CHUY	15	20	20				15	15	15	95																							\$ 430,00		
SRA ROSITA																																	\$ 360,00		

Paso 5: Identificar el valor por el que se debe solicitar la factura

A429	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
414	JENNIFER RODRIGUEZ								10				40																\$ 50,00
415	JULIA CAICEDO				110		70					100							90					60					\$ 430,00
416	KATIA BRACERO		110								100				140							40					20	\$ 410,00	
417	LABORATORIO ESF	93	59	15	19	33	260	72	141	62	5	95	37	56	80	75	121	21	22	148	42		12	77	26	31	5	\$ 1.605,49	
418	LISETT VALENCIA			64				56				80																\$ 200,00	
419	MARCELO BE	75		30	110	10		35		90	30	45	20		30	35				35				40	20	10		\$ 615,00	
420	MARCELO GUZMAN		16		10			10	16				10	10	10					10		16					10	\$ 118,00	
421	MARCO TERAN						64					32		56	66						24		32			40		\$ 314,00	
422	MARIANA CC	5	5					5	5									5	5	5	5		5	5	5	5	5	\$ 65,00	
423	MARIELA VILLAGOMEZ		10																									\$ 10,00	
424	MAYNHER NARVAEZ			5								5																\$ 10,00	
425	MAYRA CISNEROS		24										16															\$ 40,00	
426	MISHELL NARANJO				56	40		56		56	10			16	16	16				24	10				16	5	24	\$ 345,00	
427	MONICA ESP	148	162		178			172		162	130			110	98		118	80		48				160	104	96		\$ 1.766,00	
428	PAOLA ALTAMIRANO														50		40				32			40			56	\$ 218,00	
429	RAQUEL DE LA CR	10	25	20	23		10	5	28	6	10				15	5	12	5	5	16	10		15	12	16	13	10	\$ 270,10	
430	SILVANA MA	32	10	10		10	10	10						16						20				40	32		24	\$ 214,00	
431	TANYA BELTRAN								10	30																		\$ 30,00	
432	VERONICA PAREDES														20													\$ 30,00	
433	CECY	18	16			18	24	12	22		15	16	18	15	15		27		12	15	18			17	15	17	15	\$ 324,50	
434	ANDRE									20											20						20	\$ 60,00	
435	DIEGO CHUY	15	20	20		15	15	15	95		15	15	15	15	20	20	15	15	15	15	15			15	15	15	15	\$ 430,00	
436	SRA ROSITA			40						40						40						200					40	\$ 360,00	

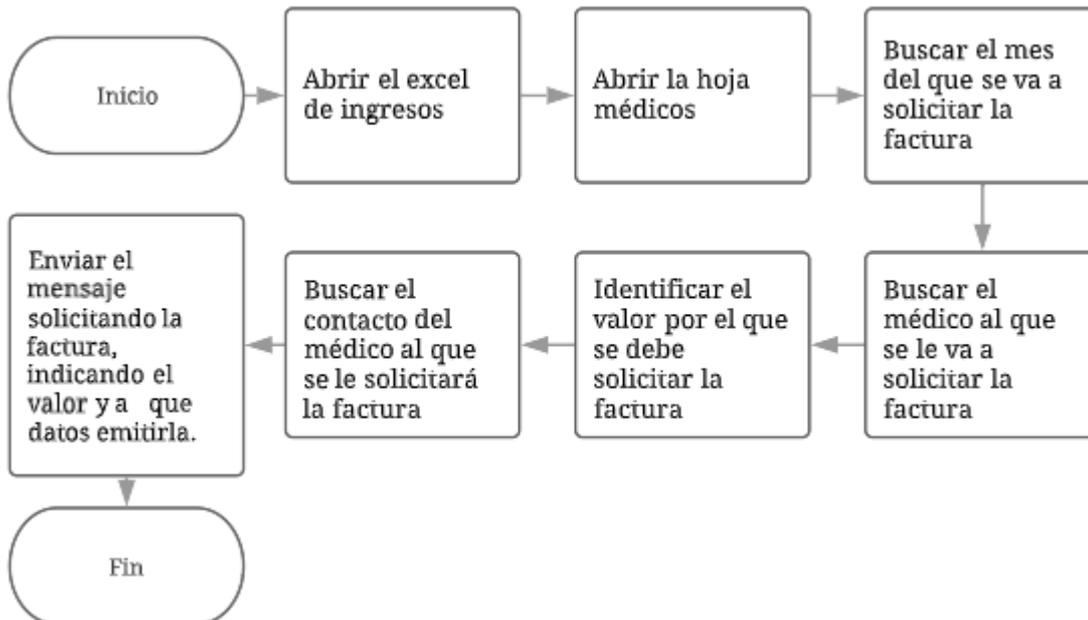
Paso 6: Buscar el contacto del médico al que se le solicitará la factura



Paso 7: Enviar el mensaje solicitando la factura, indicando el valor y a que datos emitirla.



Diagramas de flujo



CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI



VACARI

"Cuidamos de tu
salud"

Manual de procesos de enfermería

ENERO 2023

Índice

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL MANUAL.....	4
PROCEDIMIENTOS	5
ABASTECIMIENTO DE VACUNAS	6
ABASTECIMIENTO DE INSUMOS PARA MATERIAL	10
PREPARACIÓN DE MATERIAL	13



CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI MANUAL DE PROCESOS DE ENFERMERÍA

INTRODUCCIÓN

Este documento se enfoca en los procedimientos que deben seguir los colaboradores de enfermería del Centro de Especialidades Médicas Vacari para realizar las actividades de abastecimiento de vacunas, de insumos y preparación de material, con base en información que se tiene del establecimiento, con el fin de que este se utilice como una herramienta de apoyo dentro del centro médico tanto para colaboradores nuevos, así como para colaboradores que requieran revisarlo.



CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI MANUAL DE PROCESOS DE ENFERMERÍA

OBJETIVO DEL MANUAL

Contar con una herramienta de apoyo hacia los enfermeros y colaboradores del área de enfermería del establecimiento que permita inducir a colaboradores de nuevo ingreso en las actividades que se desarrollan en el Centro de Especialidades Médicas Vacari, así como garantizar que todos los médicos realicen las actividades en un orden eficiente.



CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI MANUAL DE PROCESOS DE ENFERMERÍA

PROCEDIMIENTOS



CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI
MANUAL DE PROCESOS DE ENFERMERÍA

PROCEDIMIENTO
“ABASTECIMIENTO DE VACUNAS”

Propósito del procedimiento

Abastecer de manera adecuada y oportuna todas las vacunas que se colocan en el Centro de Especialidades Médicas Vacari.

Alcance

Este procedimiento es para todos los enfermeros y de más colaboradores que intervienen en el proceso de vacunación.

Referencia

Centro de Especialidades Médicas Vacari

Responsabilidades

Enfermero/a: asegurar que se tiene todas las vacunas que el establecimiento ofrece.

Definiciones

Vacunas: Son suspensiones de microorganismos vivos, inactivos o muertos, fracciones de estos o partículas proteicas, que al ser administrados inducen una respuesta inmune que previene la enfermedad contra la que está dirigida.

Inventario: es una relación detallada, ordenada y valorada de lo que se posee.

Temperatura: es una magnitud referida a las nociones comunes de calor o frío, por lo general un objeto más "caliente" tendrá una temperatura mayor. Físicamente es una magnitud escalar dada por una función creciente del grado de agitación de las partículas de los materiales. A mayor agitación, mayor temperatura. Dependiendo del tipo de la vacuna hay dos rangos de temperaturas para el almacenamiento de estas: Vacunas que son sensibles al congelamiento deben almacenarse a temperaturas entre 2°C a 8°C.

Termo: Los termos son equipos de dimensiones pequeñas que transportan las vacunas a nivel central, regional y local en un país, pero también, son usados en actividades de vacunación fuera de estos.

Políticas y lineamientos

Mantener el inventario al día

Asegurarse que las vacunas que se tienen en stock no estén por vencer

Tener un stock de material mínimo de 50 paquetes de gasas y 4 onzas de torundas de algodón semanal.

Revisar fecha de caducidad del equipo instrumental debido a que dura solo 3 meses después de la fecha rotulada.

Revisar periódicamente el desgaste del instrumental

Descripción de las actividades

	Procedimiento		PR-SAV-00
	Solicitud de Abastecimiento de Vacunas		Fecha:
			Versión:
Descripción de Actividades			Página:
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Enfermera/o	Revisar inventario de vacunas	Inventario
2	Enfermera/o	Identificar que vacunas se tiene que solicitar	Inventario
3	Enfermera/o	Llamar a la distribuidora de vacunas	
4	Enfermera/o	Recibir las vacunas	
5	Enfermera/o	Actualizar el inventario	Inventario

Paso 1: Revisar inventario de vacunas

SANOFI PASTEUR

Luchamos por un mundo en donde nadie sufra o muera por enfermedades inmunoprevenibles.

TABLA DESCRIPCIÓN DE PRODUCTOS

VACUNA	ENFERMEDADES	PRESENTACIÓN	N° DE LOTE	FECHA VENCIMIENTO	CANTIDAD	TEMPERATURA	FECHA Y HORA
Menactra	Menoragocococ, meningococo C y B135	Frasco ampolla, suspensión de 0.5 ml					
Hexaxim	Difteria, tétanos, tos ferina, poliomiositis, hepatitis B, inmunoglobulina antitetánica de tipo B	Caja de 3 jeringas prellenadas de 0.5 ml x 2 x 0.5 ml					
VaxigripTetra	4 tipos de virus de influenza	Caja de 3 jeringas prellenadas con agua estéril, suspensión de 0.5 ml					
Adacel	Difteria, tétanos y pertusis	Caja 1 y 2 dosis de una dosis 0.5 ml		05/23	2		
AVAXIM 300	Hepatitis A	Jeringa prellenada 0.5 ml					
TETRA XIM	Difteria, tétanos, tos ferina y poliomiositis	Jeringa prellenada 0.5 ml					
EvVax B	Hepatitis B	Caja con 3 jeringas prellenadas de 0.5 ml	UFX-20103	05/23	1		
VERORAD	Rabia	Caja por 1 vez utilizada - jeringa prellenada con 0.5 ml de suero					
TYPHIM VI	Fiebre tifoidea	Caja por 3 jeringas prellenadas con una dosis de 0.5 ml	02ANIV	02/23	3		

OTRAS VACUNAS:

VACUNA	ENFERMEDADES	PRESENTACIÓN	N° DE LOTE	FECHA VENCIMIENTO	CANTIDAD	TEMPERATURA	FECHA Y HORA
Twinrix	Difteria, tétanos y hepatitis A			4/1/24	3		
Hepatitis A	Hepatitis A			10/23	4		
Tetanos	Tétanos			05/23	2		
Difteria	Difteria						

CONSERVACIÓN Y ESTABILIDAD: Conservación y estabilidad entre 2° y 8° centígrados.

MAYOR INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN EN EL DEPARTAMENTO MÉDICO
 Correo: informamed.pas@sanofi.com
 En Bolivia: Centro Analítico y Control Sanofi-Aventis de Panamá S.A. Torre Evolution, piso 32 Calle 50 y Av. Aquilino De La Guardia Obispo Ciudad de Panamá, República de Panamá. Telf: (507) 382-9500. Sitio web: <http://www.sanofi.com>
 En Ecuador: Sanofi-Aventis del Ecuador S.A. Centro Corporativo Bepark, Vía Antiocha e Hipólito y Av. Caracas, Venezuela. Telf: (Mantel) (02) 232 719900. En Venezuela: Sanofi-Aventis de Venezuela S.A. Prolongación, calle Vía con 2da transversal, Urb. Buena Vista, Edif. Sanofi, Venezuela. Telf: (Mantel) (02) 232 719900. Para reportes de eventos adversos en Centro América, Caribe, Bolivia y Ecuador: info@sanofi.com
 MAT-40-3100293 08/21 (1/2)

Paso 2: Identificar que vacunas se tiene que solicitar

Se debe solicitar vacunas siempre y cuando en el inventario ya queden solo 2 vacunas de un mismo tipo.

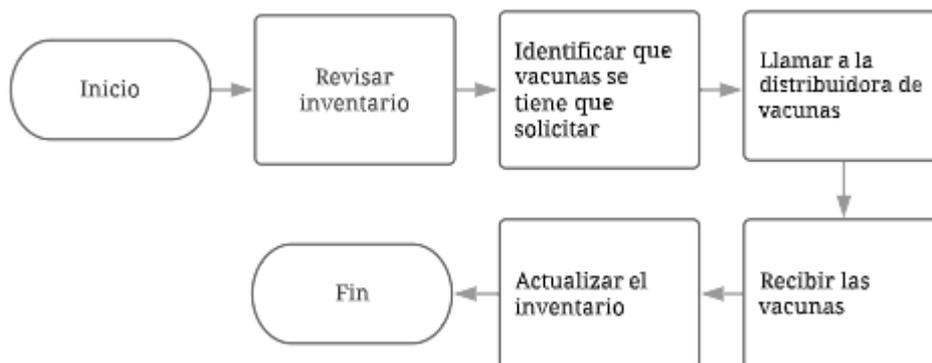
Paso 3: Llamar a la distribuidora de vacunas

Se debe llamar a la distribuidora o indicar que llamen a la distribuidora y soliciten las vacunas que hagan falta, así como preguntar qué día y en que horario llegarían.

Paso 4: Recibir las vacunas

Se debe recibir las vacunas tomando en cuenta que la temperatura del termo en el que llegan las vacunas sea de entre 2 y 6 grados Celsius.

Diagrama de flujo





CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI
MANUAL DE PROCESOS DE ENFERMERÍA

PROCEDIMIENTO

“ABASTECIMIENTO DE INSUMOS PARA MATERIAL”

Propósito del procedimiento

Tener insumos para preparar material siempre que sea necesario

Alcance

Este procedimiento es para toda el área de enfermería y colaboradores que intervienen en ver que se tenga la cantidad de insumos suficientes.

Referencia

Responsabilidades

Enfermero/a: Identificar oportunamente cuando ya hagan falta insumos

Administración: Realizar la compra de los insumos cuando se es solicitado

Definiciones

Insumos: es todo aquello disponible para el uso y el desarrollo de preparación de material

Políticas y lineamientos

No dejar que los insumos se acaben para hacer la compra

Descripción de las actividades

	Procedimiento		PR-AI-00
	Abastecimiento de insumos		Fecha:
			Versión:
			Página:
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Enfermera/o	Revisar que insumo hace falta	
2	Enfermera/o	Indicar que insumos hacen falta	
3	Administración	Llamar al proveedor y solicitar los insumos indicados	
4	Enfermera/o	Recibir los insumos	

Paso 1: Revisar que insumo hace falta

Para solicitar otro rollo de gasa se debe tomar en cuenta cuando queda solo un cilindro de 21 cm de los que se cortaron.

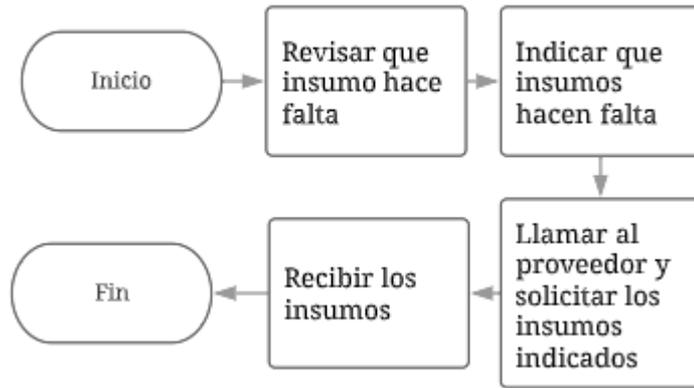
Paso 3: Llamar al proveedor y solicitar los insumos indicados

Se debe llamar al proveedor el mismo día o con un máximo de 3 días de lo que fue indicado y solicitar todos los insumos que se requiera.

Paso 4: Recibir los insumos

Se debe recibir los insumos y verificar que estos estén completos de acuerdo con lo solicitado y que estén correctamente sellados.

Diagrama de flujo



PROCEDIMIENTO

“PREPARACIÓN DE MATERIAL”

Propósito del procedimiento

Elaborar equipo instrumental, gasas y torundas de algodón de una manera eficiente

Alcance

Este procedimiento es para los enfermeros y colaboradores que preparen material para abastecer consultorios médicos.

Referencia

Responsabilidades

Enfermeros: Realizar el material conforme a lo indicado

Jefa de enfermería: Revisar periódicamente que el material se realice de manera adecuada.

Definiciones

Instrumental: son herramienta o implementos especialmente diseñados para realizar acciones específicas de llevar a cabo efectos deseados durante una cirugía u operación, tal como modificar tejido biológico, o proveer acceso para verlo

Campo: son productos que garantizan la sostenibilidad del medio ambiente y la máxima reducción en la generación de residuos. Su composición es preferentemente de poliéster y fibra de carbono, permitiendo la esterilización a altas temperaturas.

Papel de grado quirúrgico: en un insuma que funciona como barrera efectiva contra la penetración de microorganismos y polvo ambiental, son permeables al agente esterilizante mientras que su reducido tamaño de poro garantiza propiedades de almacenamiento seguras.

Cinta testigo: Cinta diseñada con el objetivo de ser usada con unidades individuales para demostrar que han sido expuestas a esterilización en autoclave y para diferenciar unidades esterilizadas de las no esterilizadas.

Gasa: La gasa es un tipo de malla compuesta por varios hilos entrelazados de material sintético o natural. A mayor número de hilos mayor será la calidad de la gasa. El material que forma los hilos puede ser de distintos tipos, el más utilizado es el algodón.

Políticas y lineamientos

Preparar material siempre con las manos lavadas

Colocarse adecuadamente el uniforme antes de preparar material

Revisar que todos los consultorios estén abastecidos de material, en caso de que no preparar y abastecer.

Descripción de las actividades

		Procedimiento	PR-PM-00
		Preparación de material	Fecha: Versión: Página:
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
Equipo			
1	Enfermera/o	Colocarse el uniforme/bata de trabajo	
2	Enfermera/o	Lavar el instrumental contaminado	
3	Enfermera/o	Secar el instrumental	
4	Enfermera/o	Sacar un campo o cortar y sellar un pedazo de papel grado quirúrgico	
5	Enfermera/o	Colocar el instrumental en el campo o en la bolsa	
6	Enfermera/o	Cerrar adecuadamente el campo o bolsa de papel de grado quirúrgico	
7	Enfermera/o	Etiquetar el campo o la bolsa	
8	Enfermera/o	Colocar la cinta testigo	
9	Enfermera/o	Esterilizar	
Gasas			
1	Enfermera/o	Colocarse el uniforme/bata de trabajo	
2	Enfermera/o	Sacar el rollo de gasa de bodega	
3	Enfermera/o	Colocar el rollo de gasa en el área de trabajo	
4	Enfermera/o	Cortar el rollo de gasa en partes iguales	
5	Enfermera/o	Tomar la medida de la gasa	
6	Enfermera/o	Cortar el sobrante del rollo	
7	Enfermera/o	Cortar la medida de la gasa	
8	Enfermera/o	Tomar una capa de gasa	
9	Enfermera/o	Doblar de manera rectangular	
10	Enfermera/o	Doblar las puntas hacia el medio	
11	Enfermera/o	Doblar en forma de cuadrado	
Torundas de algodón			
1	Enfermera/o	Colocarse el uniforme/bata de trabajo	
2	Enfermera/o	Tomar el algodón del cajón de insumos	
3	Enfermera/o	Estirar el algodón sobre el lugar de trabajo	
4	Enfermera/o	Cortar una tira de algodón aproximada de 21 cm	
5	Enfermera/o	Cortar tiras de aproximadamente 2 cm	

Equipo instrumental

Video tutorial: <https://youtu.be/L0oOB4HgWsQ>

Paso 1: Colocarse el uniforme/bata de trabajo



Paso 2: Lavar el instrumental contaminado

Se debe lavar el instrumental siempre y cuando este se encuentre contaminado en caso de no haber instrumental contaminado se procede a tomar el instrumental del cajón para preparación de equipos.



Paso 3: Secar el instrumental

Se debe secar el instrumental siempre y cuando este haya sido lavado, si el instrumental se tomó del cajón ir directo al paso 4.



Paso 4: Sacar un campo o cortar y sellar un pedazo de papel grado quirúrgico

Se debe realizar la colocación del instrumental en un campo o en una bolsa de papel de grado quirúrgico.



Paso 5: Colocar el instrumental en el campo o en la bolsa



Paso 6: Cerrar adecuadamente el campo o bolsa de papel de grado quirúrgico



Paso 7: Etiquetar el campo o la bolsa

Se debe colocar que tipo de equipo es, la fecha en que se realiza y el nombre de quien lo realiza cuando se trata de un campo, cuando se trata de bolsa se coloca únicamente quien lo hizo y la fecha.



Paso 8: Colocar la cinta testigo

Se debe colocar la cinta testigo en el campo ya que esta cambia de color al esterilizar y con eso se evidencia que se esterilizó de manera adecuada, mientras que en la bolsa tiene una sección de la bolsa que cambia de color por lo tanto no es necesario la cinta testigo.



Gasas

Video tutorial: <https://youtu.be/UB-JzuLBX9M>

Paso 1: Colocarse el uniforme/bata de trabajo



Paso 2: Sacar el rollo de gasa de bodega



Paso 3: Colocar el rollo de gasa en el área de trabajo



Paso 4: Cortar el rollo de gasa en partes iguales

Si es la primera vez que se va a usar el rollo se tiene que cortar el rollo de manera horizontal en una medida aproximada de 21 cm, en caso de que ya este cortado continuar con el siguiente paso.



Paso 5: Tomar la medida de la gasa

Se debe tomar que media va a tener la gasa con el molde que tiene una medida aproximada de 25 cm, para esto se va envolviendo el rollo de gasa en el molde.



Paso 6: Cortar el sobrante del rollo de gasa



Paso 7: Cortar la medida de la gasa

Se debe cortar la gasa por ambos lados ya sea con estilete o con bisturí.



Paso 8: Tomar una capa de gasa



Paso 9: Doblar de manera rectangular



Paso 10: Doblar las puntas hacia el medio

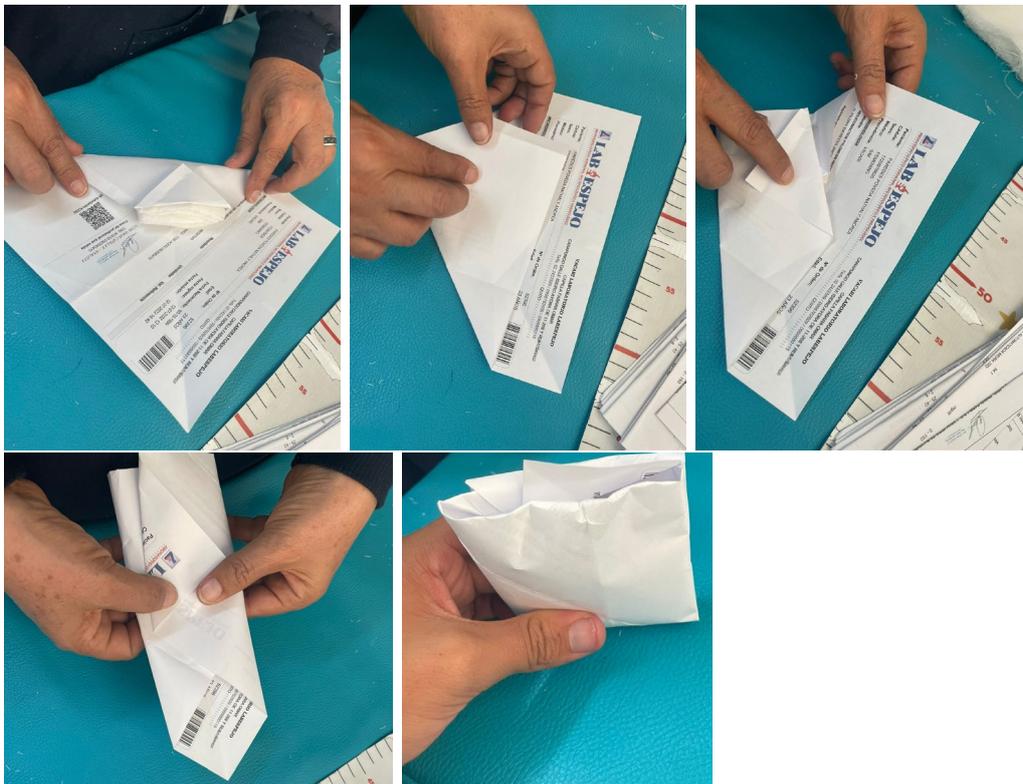
Se debe doblar las puntas hacia el medio haciendo una forma de triangulo con el fin de que no queden hilos por fuera.



Paso 11: Doblar en forma de cuadrado



Paso 12: Empaquetar de 3 a cuatro gasas



Torundas de algodón

Video tutorial: <https://youtu.be/L0oOB4HgWsQ>

Paso 1: Colocarse el uniforme/bata de trabajo



Paso 2: Tomar el algodón del cajón de insumos



Paso 3: Estirar el algodón sobre el lugar de trabajo



Paso 4: Cortar una tira de algodón aproximada de 21 cm



Paso 5: Cortar tiras de aproximadamente 2 cm

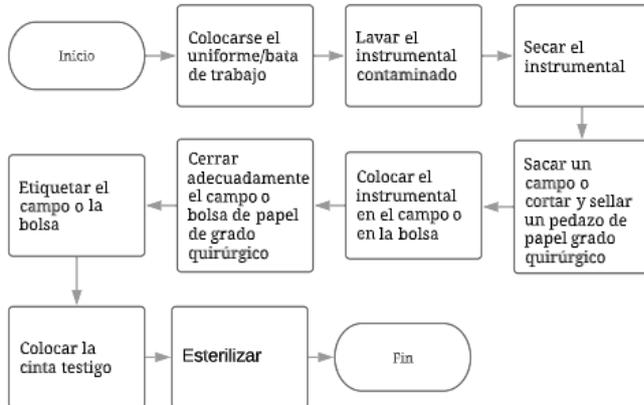


Paso 6: Cortar cuadros de aproximadamente 2,5 cm

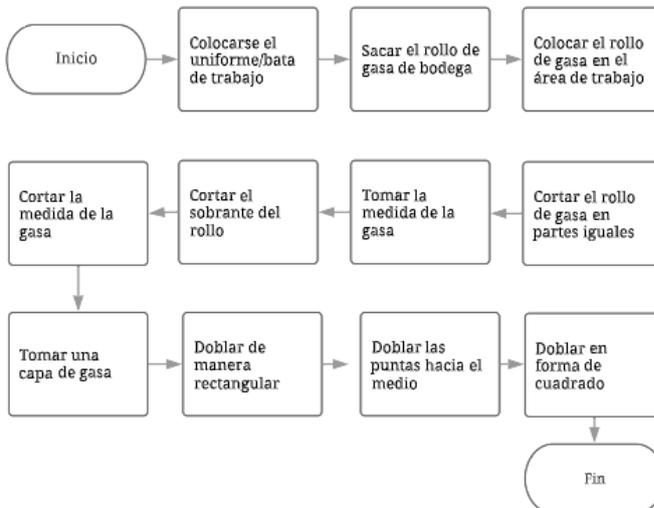


Diagrama de flujo

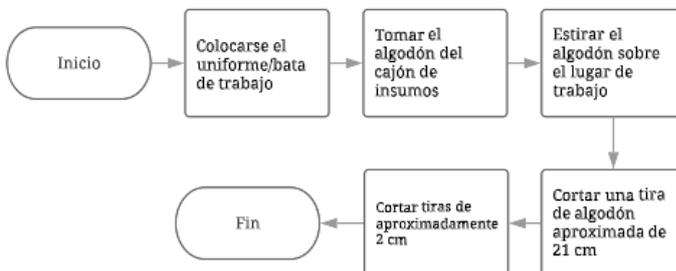
Equipo instrumental



Gasas



Torundas de algodón



CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI



VACARI

"Cuidamos de tu
salud"

Manual de procesos generales

ENERO 2023

Índice

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL MANUAL.....	4
PROCEDIMIENTOS	5
INGRESO DE SOLICITUD MÉDICA	6
INGRESO DE NUEVO PACIENTE	10
ASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS.....	23
COBRO A EMPRESAS CON LAS QUE SE MANTIENE CONVENIOS.....	31



CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI MANUAL DE PROCESOS GENERALES

INTRODUCCIÓN

Este documento se enfoca en los procedimientos que deben seguir los colaboradores de administración o atención al cliente del Centro de Especialidades Médicas Vacari para realizar las actividades de ingreso de solicitud médica y nuevo paciente, asignación de citas médicas y del cobro a empresas con las que se mantiene convenios, con base en información que se tiene del establecimiento e información que se registra en la plataforma AppsMedical, con el fin de que este se utilice como una herramienta de apoyo dentro del establecimiento tanto para colaboradores nuevos así como para colaboradores que requieran revisarlo.



CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI MANUAL DE PROCESOS GENERALES

OBJETIVO DEL MANUAL

Contar con una herramienta de apoyo hacia los colaboradores que realizan sus actividades laborales en la recepción, estableciendo los lineamientos en las acciones que se desarrollan en el Centro de Especialidades Médicas Vacari.



CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI MANUAL DE PROCESOS GENERALES

PROCEDIMIENTOS



CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI MANUAL DE PROCESOS GENERALES

PROCEDIMIENTO “INGRESO DE SOLICITUD MÉDICA”

Propósito del procedimiento

Ingresar de manera eficiente y ordenada una solicitud o petición de cita médica realizada por un paciente.

Alcance

Este procedimiento está dirigido a todos los colaboradores de atención al cliente encargados de receptor una solicitud de cita médica.

Referencia

Centro de especialidades Médicas Vacari

Responsabilidades

Atención al cliente: brindar y registrar toda la información necesaria.

Definiciones

Cita médica: Consulta a un profesional médico titulado para diagnóstico, examen, tratamiento, seguimiento, consejo o cualquier otro trámite por algún problema, molestia o enfermedad de la persona atendida.

Asesoramiento: Ayuda sistemática, en forma de orientación y consejo, que una persona cualificada presta a un sujeto.

Sintomatología: grupo de síntomas que se asocian con una enfermedad.

Políticas y lineamientos

Si la cita médica es para ese momento no ingresar hasta que el paciente cancele el valor del servicio solicitado.

Si el paciente llega por situación de emergencia la atención es prioritaria sin tomar en cuenta las actividades y el cobro se realiza al final.

Descripción de las actividades

		Procedimiento	PR-ISM-00
		Ingreso de solicitud médica	Fecha:
			Versión:
		Página:	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Atención al cliente	Dar la bienvenida al cliente	
2	Atención al cliente	Asesoramiento de especialidad con base a sintomatología	
3	Atención al cliente	Preguntar al paciente con que especialidad requiere la atención	
4	Atención al cliente	Ver disponibilidad de turnos de la especialidad requerida	HCR
5	Atención al cliente	Indicar al paciente la hora en la le podrían atender	
6	Atención al cliente	Buscar al paciente en la plataforma	Plataforma
7	Atención al cliente	Agendar la cita en la plataforma	Plataforma
8	Atención al cliente	Realizar el cobro de la cita médica	HCR
9	Atención al cliente	Indicar al paciente el día y la hora que tiene la cita médica	

Video tutorial: <https://youtu.be/eARgyi2O1pc>

Paso 2: Asesoramiento de especialidad con base a sintomatología

Si el paciente no sabe que especialidad es la que necesita se le pregunta sus síntomas y se le indica que especialidades le podrían ayudar.

Paso 3: Preguntar al paciente con que especialidad requiere la atención

Paso 4: Ver disponibilidad de turnos

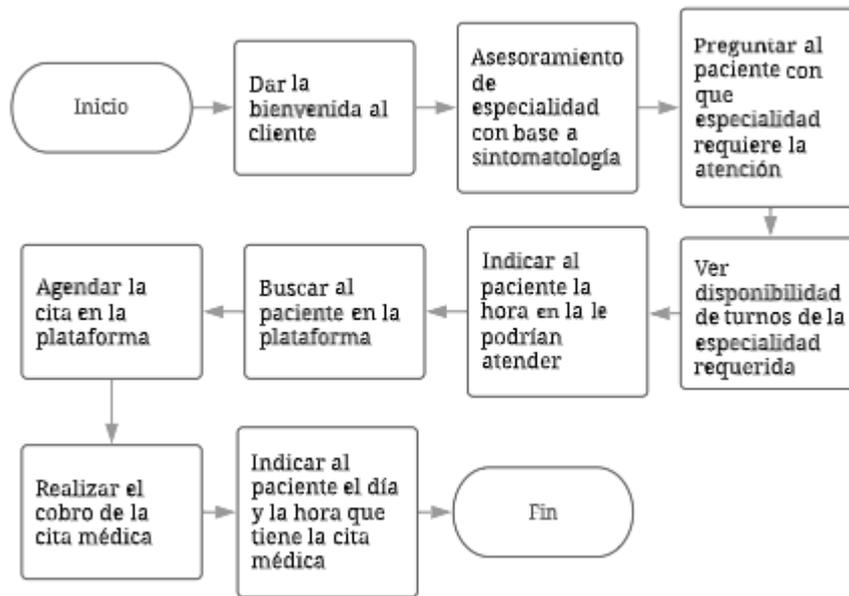
En la hoja de Excel citas reservadas se ve la especialidad que requiere el paciente y la hora que se le puede dar el turno con un margen de 20 a 30 min después del último turno que se tenga agendado en caso de que la especialidad que requiere no sea para el mismo día, de no ser el caso se ve en la hoja de INGRESOS EG y se realiza el mismo procedimiento.

Paso 5: Indicar al paciente la hora en la que le podrían atender

Paso 9: Indicar al paciente el día y la hora que tiene la cita médica

Se debe indicar al paciente el día y la hora a la que será atendido, si el paciente será atendido inmediatamente o después de un paciente que se encuentre siendo atendido se le debe indicar que espere para la toma de signos vitales y en que piso va a ser atendido.

Diagrama de flujo





CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI
MANUAL DE PROCESOS GENERALES

PROCEDIMIENTO
“INGRESO DE NUEVO PACIENTE”

Propósito del procedimiento

Ingresar de forma adecuada a un nuevo paciente en la plataforma

Alcance

Este procedimiento es para los colaboradores de atención al cliente que requieran ingresar un nuevo paciente dentro de la plataforma

Referencia

Centro de especialidades Médicas Vacari, plataforma AppsMedical

Responsabilidades

Atención al cliente: Ingresar toda la información requerida

Definiciones

Paciente: persona que recibe o va a recibir atención médica, ya sea por padecer una enfermedad o con fines preventivos.

Tipo de sangre: Sistema que se usa para agrupar la sangre humana en diferentes tipos de acuerdo con la presencia o ausencia de ciertos marcadores en la superficie de los glóbulos rojos. Los cuatro tipos principales de sangre son A, B, O y AB.

Políticas y lineamientos

Preguntar al paciente si se ha hecho atender antes en el establecimiento.

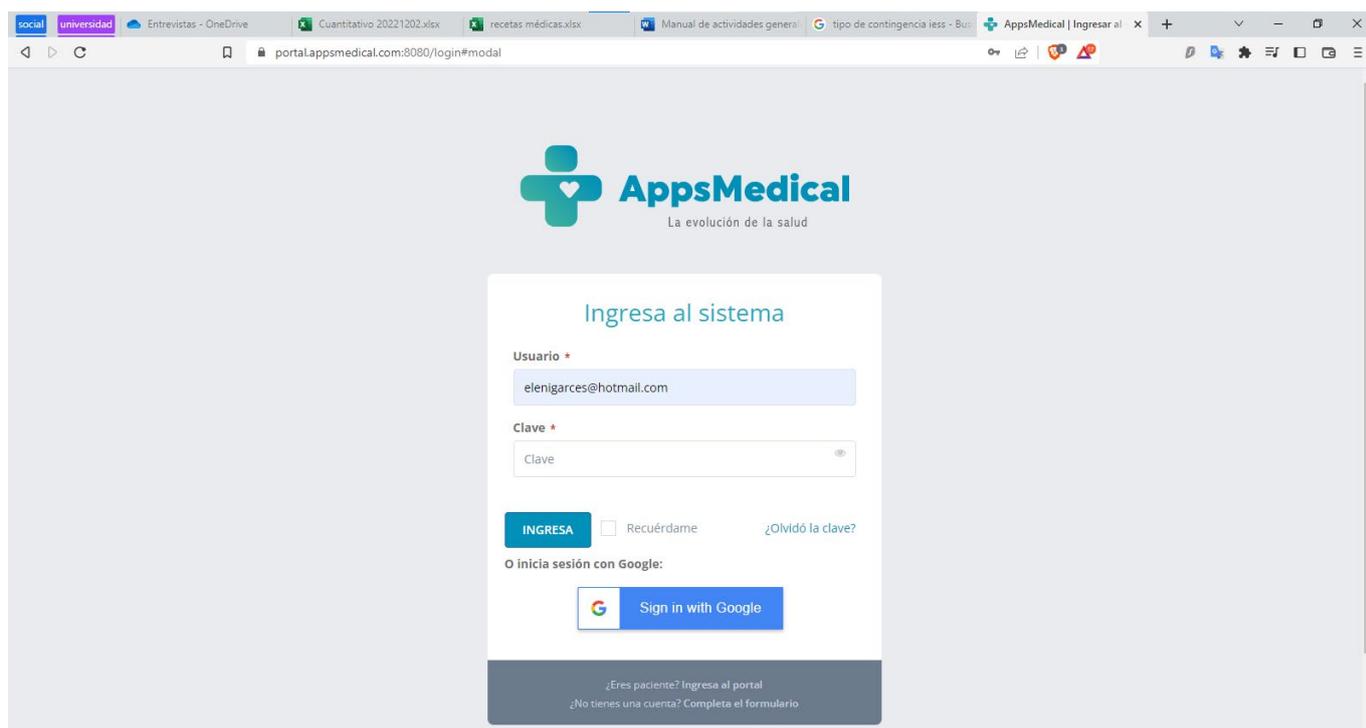
Solicitar el documento de identificación del paciente, caso de que no se tenga se solicita el del representante.

Descripción de las actividades

		Procedimiento	PR-INPP-00
		Ingreso de nuevo paciente a la plataforma	Fecha: Versión: Página:
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Atención al cliente	Abrir plataforma AppsMedical	
2	Atención al cliente	Dar clic en paciente/buscar	Plataforma
3	Atención al cliente	Revisar que el paciente no se encuentre en la plataforma	Plataforma
4	Atención al cliente	Dar clic en nuevo	Plataforma
5	Atención al cliente	Ingresar tipo y número de identificación	Plataforma
6	Atención al cliente	Ingresar nombres	Plataforma
7	Atención al cliente	Ingresar apellidos	Plataforma
8	Atención al cliente	Seleccionar si cuenta o no con algún seguro asociado al establecimiento	Plataforma
9	Atención al cliente	Ingresar la fecha de nacimiento	Plataforma
10	Atención al cliente	Ingresar el estado civil	Plataforma
11	Atención al cliente	Ingresar el sexo	Plataforma
12	Atención al cliente	Seleccionar el tipo de sangre	Plataforma
13	Atención al cliente	Colocar empresa y puesto de trabajo	Plataforma
14	Atención al cliente	Ingresar correo electrónico	Plataforma
15	Atención al cliente	Ingresar número celular/convencional	Plataforma
16	Atención al cliente	Ingresar dirección	Plataforma
17	Atención al cliente	Dar clic en aceptar	Plataforma

Video tutorial:

Paso 1: Ingreso a la plataforma AppsMedical



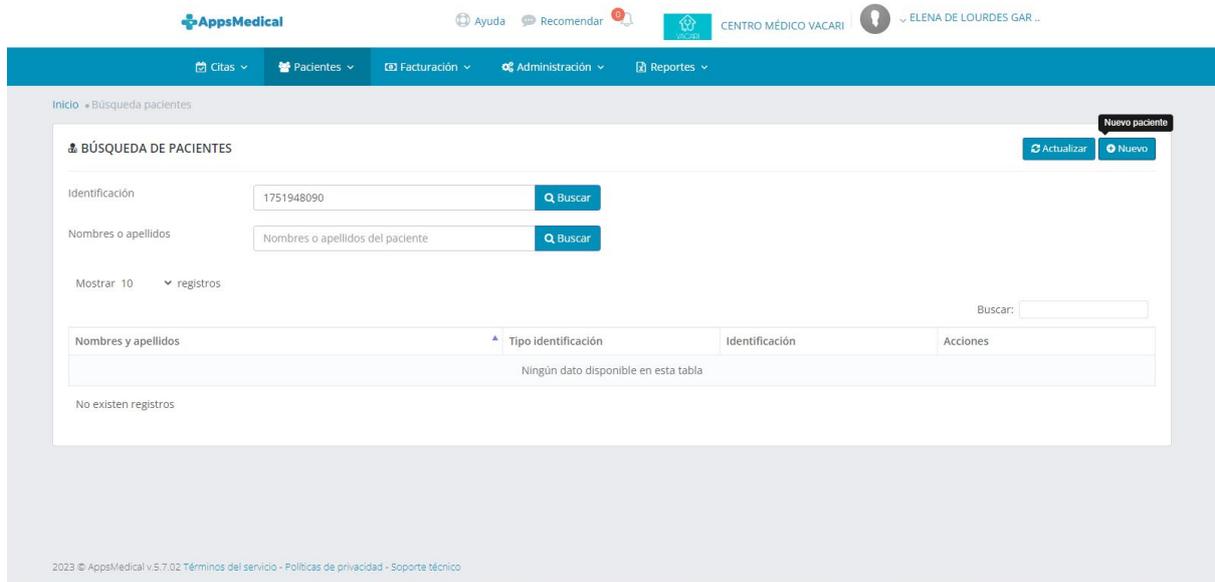
Paso 2: Dar clic en paciente/buscar

The screenshot shows the 'CALENDARIO DE CITAS' (Appointment Calendar) in the AppsMedical system. The interface includes a navigation bar with 'Inicio', 'Administración citas', and a search bar. The calendar is set for 'enero 2023'. A dropdown menu is open over the search bar, showing options like 'Nuevo', 'Buscar', and 'Reportes'. The calendar grid displays appointments for various patients, such as MARIAM, JOSTIN, EMMANUEL, SEBASTIAN, BENJA, SOREN, GIOVANNI, DAREK, ADRIANA, GUADALUPE, DJAMAR, JENRRY, MAYRA, MARIA, MATTHEW, PABLO, DANNA, DENISSE, OSCAR, DAMIAN, THIAGO, SEBASTIAN, ANTHONY, LIAM, ANGELY, BELGICA, CRISTOPHER, AYLLIN, VALERIA, JARED, JEREMIA, SHARANA, EGNARDO, FIORELLA, JORGE, SILVIA, NELSON, ANGELO, ROSA, ANGEL, VALENTINA, DAVID, JOHANNA, SEGUNDO, JULIA, ROSA, DYLAN, ISAAC, JERSELVA, and DANIEL. A legend on the right side of the calendar lists appointment statuses with corresponding colored icons: 'Por confirmar' (yellow), 'Reser. y no confir.' (orange), 'Atendido' (blue), 'Anulado' (red), 'No asistió' (grey), 'En sala de espera' (cyan), 'Atendiéndose' (green), 'Confir. por mail' (light blue), 'Confir. por llamada' (purple), 'Confir. por whatsapp' (dark blue), and 'Anulado por paciente' (dark red).

Paso 3: Revisar que el paciente no se encuentre en la plataforma

The screenshot shows the 'BÚSQUEDA DE PACIENTES' (Patient Search) page in the AppsMedical system. The search criteria are: 'Identificación' (1751948090) and 'Nombres o apellidos' (Nombres o apellidos del paciente). The search results table is empty, with the message 'Ningún dato disponible en esta tabla' (No data available in this table) displayed in the center. The table has columns for 'Nombres y apellidos', 'Tipo identificación', 'Identificación', and 'Acciones'. A footer note at the bottom left reads: '2023 © AppsMedical v.5.7.02 Términos del servicio - Políticas de privacidad - Soporte técnico'.

Paso 4: Dar clic en nuevo



AppsMedical Ayuda Recomendar CENTRO MÉDICO VACARI ELENA DE LOURDES GAR ..

Inicio • Búsqueda pacientes

BÚSQUEDA DE PACIENTES Actualizar Nuevo paciente

Identificación: 1751948090

Nombres o apellidos: Nombres o apellidos del paciente

Mostrar 10 registros

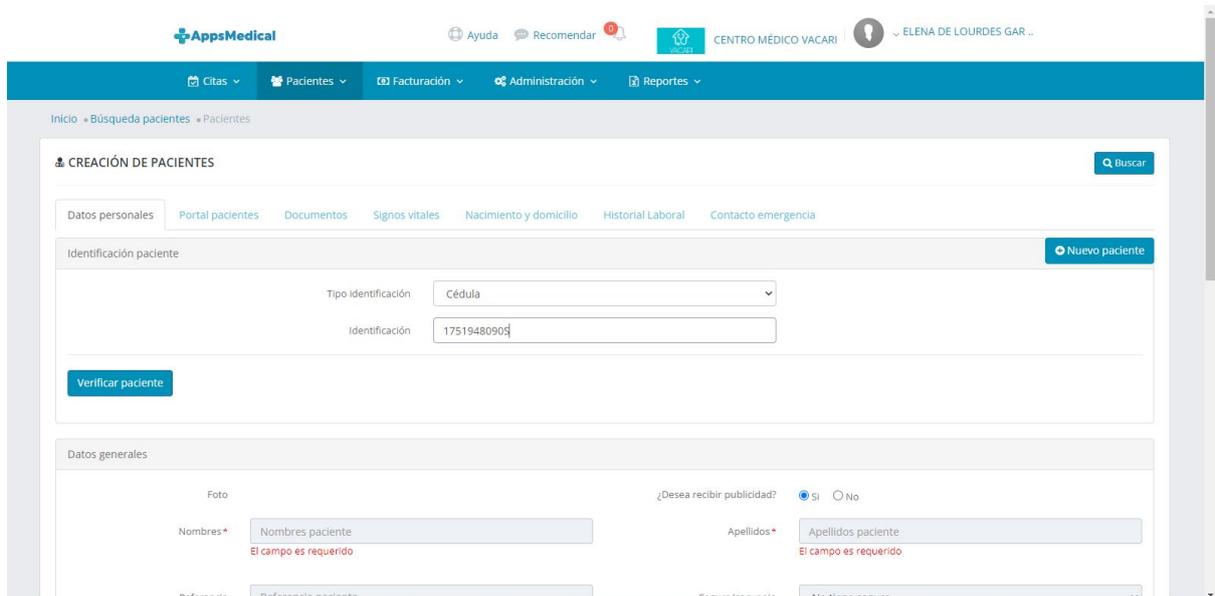
Nombres y apellidos	Tipo identificación	Identificación	Acciones
Ningún dato disponible en esta tabla			

No existen registros

2023 © AppsMedical v.5.7.02 Términos del servicio - Políticas de privacidad - Soporte técnico

Paso 5: Ingresar tipo y número de identificación

Se ingresa el tipo y número de identificación, dar clic en verificar paciente



AppsMedical Ayuda Recomendar CENTRO MÉDICO VACARI ELENA DE LOURDES GAR ..

Inicio • Búsqueda pacientes • Pacientes

CREACIÓN DE PACIENTES Buscar

Datos personales Portal pacientes Documentos Signos vitales Nacimiento y domicilio Historial Laboral Contacto emergencia

Identificación paciente Nuevo paciente

Tipo identificación: Cédula

Identificación: 1751948090

Datos generales

Foto: ¿Desea recibir publicidad? Sí No

Nombres*: Nombres paciente Apellidos*: Apellidos paciente
El campo es requerido El campo es requerido

Referencia: Referencia paciente Seguro/convenio: No tiene seguro

Paso 6: Ingresar nombres

CREACIÓN DE PACIENTES
Buscar

Datos personales
Portal pacientes
Documentos
Signos vitales
Nacimiento y domicilio
Historial Laboral
Contacto emergencia

Identificación paciente
Nuevo paciente

Tipo identificación Cédula

Identificación 1751948090

Verificar paciente

Datos generales

Foto Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

¿Desea recibir publicidad? Sí No

Nombres * ERIKA NAHOMI

Apellidos * Apellidos paciente
El campo es requerido

Referencia Referencia paciente

Seguro/convenio No tiene seguro

Fecha nacimiento * Año/mes/día Formato fecha año/mes/día
El campo es requerido
Ingrese una fecha válida ejemplo 2010/12/31

Estado Civil * No Ingresado

Paso 7: Ingresar apellidos

CREACIÓN DE PACIENTES
Buscar

Datos personales
Portal pacientes
Documentos
Signos vitales
Nacimiento y domicilio
Historial Laboral
Contacto emergencia

Identificación paciente
Nuevo paciente

Tipo identificación Cédula

Identificación 1751948090

Verificar paciente

Datos generales

Foto Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

¿Desea recibir publicidad? Sí No

Nombres * ERIKA NAHOMI

Apellidos * MORENO ERAZO

Referencia Referencia paciente

Seguro/convenio No tiene seguro

Fecha nacimiento * Año/mes/día Formato fecha año/mes/día
El campo es requerido
Ingrese una fecha válida ejemplo 2010/12/31

Estado Civil * No Ingresado

Sexo * Seleccione una opción

Grupo sanguíneo * No conoce

Paso 8: Seleccionar si cuenta o no con algún seguro asociado al establecimiento

Identificación

Verificar paciente

Datos generales

<p>Foto <input type="text" value="Seleccionar archivo"/> Ninguno archivo selec.</p> <p>Nombres * <input type="text" value="ERIKA NAHOMI"/></p> <p>Referencia <input type="text" value="Referencia paciente"/></p> <p>Fecha nacimiento * <input type="text" value="Año/mes/día"/> </p> <p style="font-size: 0.8em; color: #999;">Formato fecha año/mes/día El campo es requerido Ingrese una fecha válida ejemplo 2010/12/31</p> <p>Sexo * <input type="text" value="Seleccione una opción"/></p> <p style="font-size: 0.8em; color: #999;">El campo es requerido</p> <p>Empresa <input type="text" value="Empresa donde trabaja el paciente"/></p>	<p>¿Desea recibir publicidad? <input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> No</p> <p>Apellidos * <input type="text" value="MORENO ERAZO"/></p> <p>Seguro/convenio <input type="text" value="No tiene seguro"/></p> <p>Estado Civil * <input type="text" value="No tiene seguro"/></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; font-size: 0.8em; margin-top: 2px;"> CONFIAMED / CONSULTA DE ESPECIALIDAD CONFIAMED / CONSULTA MEDICINA GENERAL </div> <p>Grupo sanguíneo * <input type="text" value="No conoce"/></p> <p>Puesto de trabajo <input type="text" value="Puesto de trabajo del paciente"/></p>
--	--

Datos de contacto

Paso 9: Ingresar la fecha de nacimiento

Identificación

Verificar paciente

Datos generales

<p>Foto <input type="text" value="Seleccionar archivo"/> Ninguno archivo selec.</p> <p>Nombres * <input type="text" value="ERIKA NAHOMI"/></p> <p>Referencia <input type="text" value="Referencia paciente"/></p> <p>Fecha nacimiento * <input type="text" value="2003/03/10"/> </p> <p style="font-size: 0.8em; color: #999;">Formato fecha año/mes/día El campo es requerido</p> <p>Sexo * <input type="text" value="Seleccione una opción"/></p> <p style="font-size: 0.8em; color: #999;">El campo es requerido</p> <p>Empresa <input type="text" value="Empresa donde trabaja el paciente"/></p>	<p>¿Desea recibir publicidad? <input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> No</p> <p>Apellidos * <input type="text" value="MORENO ERAZO"/></p> <p>Seguro/convenio <input type="text" value="No tiene seguro"/></p> <p>Estado Civil * <input type="text" value="No ingresado"/></p> <p>Grupo sanguíneo * <input type="text" value="No conoce"/></p> <p>Puesto de trabajo <input type="text" value="Puesto de trabajo del paciente"/></p>
---	--

Datos de contacto

<p>Correo <input type="text" value="Correo"/></p> <p>Teléfono convencional <input type="text" value="Teléfono convencional"/></p>	<p>Teléfono celular <input type="text" value="+593"/> Teléfono celular</p> <p>Dirección <input type="text" value="Dirección paciente"/></p>
---	---

Paso 10: Ingresar el estado civil

Identificación 1751948090

Verificar paciente

Datos generales

Foto Ninguno archivo selec.

¿Desea recibir publicidad? Sí No

Nombres * ERIKA NAHOMI

Apellidos * MORENO ERAZO

Referencia Referencia paciente

Seguro/convenio No tiene seguro

Fecha nacimiento * 2003/03/10 

Formato fecha año/mes/día

Estado Civil * **Soltero/a**

Sexo * Seleccione una opción
 El campo es requerido

Grupo sanguíneo * No ingresado

Casado/a

Divorciado/a

Unión libre

Viudo/a

No ingresado

Puesto de trabajo Puesto de trabajo del paciente

Empresa Empresa donde trabaja el paciente

Datos de contacto

Correo Correo

Teléfono celular +593 Teléfono celular

Teléfono convencional Teléfono convencional

Dirección Dirección paciente

Paso 11: Seleccionar el sexo

Identificación 1751948090

Verificar paciente

Datos generales

Foto Ninguno archivo selec.

¿Desea recibir publicidad? Sí No

Nombres * ERIKA NAHOMI

Apellidos * MORENO ERAZO

Referencia Referencia paciente

Seguro/convenio No tiene seguro

Fecha nacimiento * 2003/03/10 

Formato fecha año/mes/día

Estado Civil * Soltero/a

Sexo * Seleccione una opción
 El campo es requerido

Grupo sanguíneo * No conoce

Puesto de trabajo Puesto de trabajo del paciente

Empresa Empresa donde trabaja el paciente

Datos de contacto

Correo Correo

Teléfono celular +593 Teléfono celular

Teléfono convencional Teléfono convencional

Dirección Dirección paciente

Paso 12: Seleccionar el tipo de sangre

Identificación 1751948090

[Verificar paciente](#)

Datos generales

Foto Ninguno archivo selec.

¿Desea recibir publicidad? Sí No

Nombres * ERIKA NAHOMI

Apellidos * MORENO ERAZO

Referencia Referencia paciente

Seguro/convenio No tiene seguro

Fecha nacimiento * 2003/03/10

Estado Civil * Soltero/a

Sexo * Seleccione una opción

Grupo sanguíneo * O+

Empresa Empresa donde trabaja el paciente

Puesto de trabajo Puesto de trabajo del paciente

Datos de contacto

Correo Correo

Teléfono celular +593 Teléfono celular

Teléfono convencional Teléfono convencional

Dirección Dirección paciente

Paso 13: Colocar empresa y puesto de trabajo

Si el paciente es estudiante, infante o realiza que haceres domésticos se colocara lo mismo en el apartado.

[Verificar paciente](#)

Datos generales

Foto Ninguno archivo selec.

¿Desea recibir publicidad? Sí No

Nombres * ERIKA NAHOMI

Apellidos * MORENO ERAZO

Referencia Referencia paciente

Seguro/convenio No tiene seguro

Fecha nacimiento * 2003/03/10

Estado Civil * Soltero/a

Sexo * Seleccione una opción

Grupo sanguíneo * O+

Empresa Estudiante

Puesto de trabajo Estudiante

Datos de contacto

Correo Correo

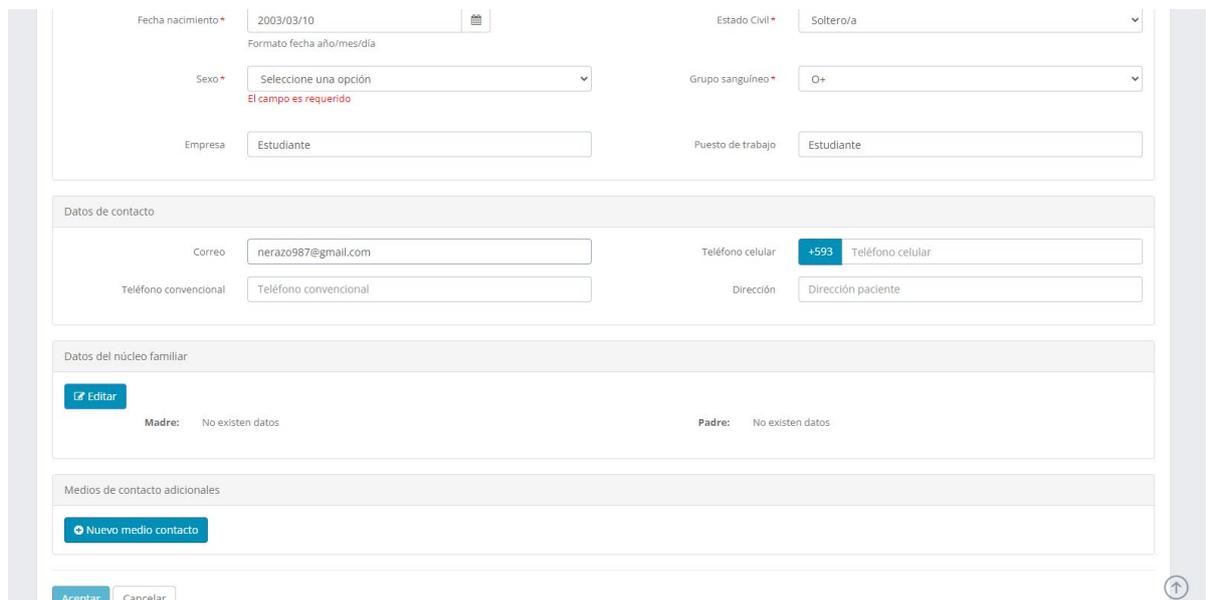
Teléfono celular +593 Teléfono celular

Teléfono convencional Teléfono convencional

Dirección Dirección paciente

Datos del núcleo familiar

Paso 14: Ingresar correo electrónico



Fecha nacimiento* 2003/03/10 Formato fecha año/mes/día

Estado Civil* Soltero/a

Sexo* Seleccione una opción El campo es requerido

Grupo sanguíneo* O+

Empresa Estudiante

Puesto de trabajo Estudiante

Datos de contacto

Correo nerazo987@gmail.com

Teléfono celular +593 Teléfono celular

Teléfono convencional Teléfono convencional

Dirección Dirección paciente

Datos del núcleo familiar

[✎ Editar](#)

Madre: No existen datos

Padre: No existen datos

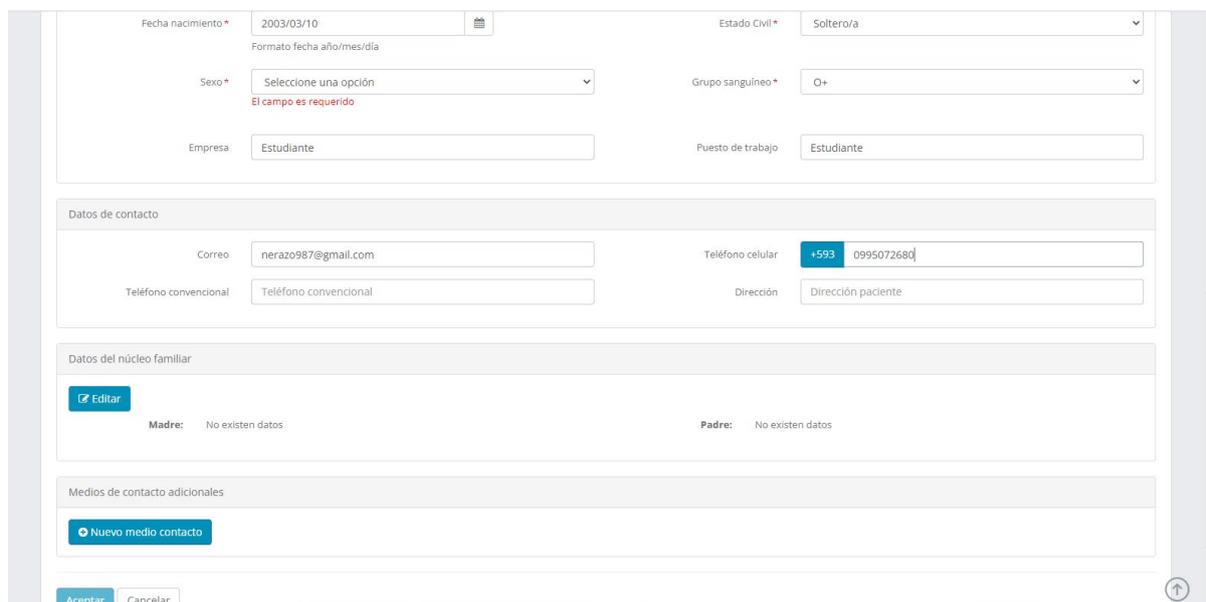
Medios de contacto adicionales

[+ Nuevo medio contacto](#)

[Aceptar](#) [Cancelar](#)

Paso 15: Ingresar número celular/convencional

Si el paciente no cuenta con número celular se colocará solo el número convencional y viceversa, pero siempre se debe colocar un número para poder contactar al paciente.



Fecha nacimiento* 2003/03/10 Formato fecha año/mes/día

Estado Civil* Soltero/a

Sexo* Seleccione una opción El campo es requerido

Grupo sanguíneo* O+

Empresa Estudiante

Puesto de trabajo Estudiante

Datos de contacto

Correo nerazo987@gmail.com

Teléfono celular +593 0995072680 Teléfono celular

Teléfono convencional Teléfono convencional

Dirección Dirección paciente

Datos del núcleo familiar

[✎ Editar](#)

Madre: No existen datos

Padre: No existen datos

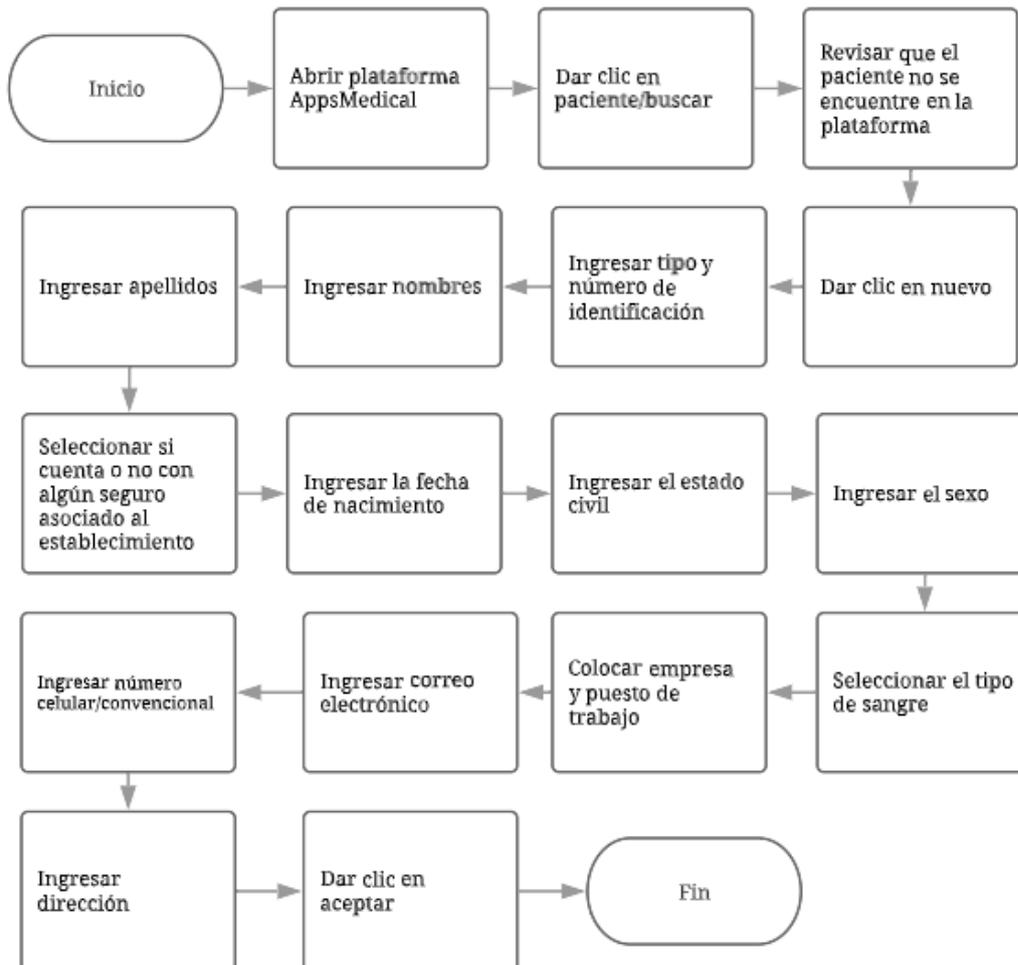
Medios de contacto adicionales

[+ Nuevo medio contacto](#)

[Aceptar](#) [Cancelar](#)

Paso 16: Ingresar dirección

Diagrama de flujo



Formatos e instructivos

Formato datos paciente

CREACIÓN DE PACIENTES Q (/pacientesBusqueda)

Datos personales Portal pacientes Documentos Signos vitales
Nacimiento y domicilio Historial Laboral Contacto emergencia

Identificación paciente Nuevo paciente

Tipo identificación
Seleccione una opción

Identificación
Identificación del paciente

Verificar paciente

Datos generales

Foto

¿Desea recibir publicidad?
 Si No

Nombres *
Nombres paciente
El campo es requerido

Apellidos *
Apellidos paciente
El campo es requerido

Referencia
Referencia paciente

Seguro/convenio
No tiene seguro

Fecha nacimiento *

2023/01/07 

Formato fecha año/mes/día

Estado Civil *

Seleccione una opción ▼

El campo es requerido

Sexo *

Seleccione una opción ▼

El campo es requerido

Grupo sanguíneo *

No conoce ▼

Empresa

Empresa donde trabaja el paciente

Puesto de trabajo

Puesto de trabajo del paciente

Datos de contacto

Correo

Correo

Teléfono celular

+593 Teléfono celular

Teléfono convencional

Teléfono convencional

Dirección

Dirección paciente



CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI
MANUAL DE PROCESOS GENERALES

PROCEDIMIENTO
“ASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS”

Propósito del procedimiento

Asignar una cita médica de una manera eficiente para que el paciente pueda ser atendido por el médico

Alcance

Este procedimiento es para los colaboradores de atención al cliente que requieran asignar una cita médica.

Referencia

Centro de especialidades Médicas Vacari, plataforma AppsMedical

Responsabilidades

Atención al cliente: asignar adecuadamente el médico que va a atender al paciente y el horario de atención

Médico: verificar que el paciente se encuentre asignado para atención médica.

Definiciones

Paciente: persona que recibe o va a recibir atención médica, ya sea por padecer una enfermedad o con fines preventivos.

Políticas y lineamientos

No asignar la cita médica hasta que el paciente se encuentre en el establecimiento o listo para recibir la consulta médica.

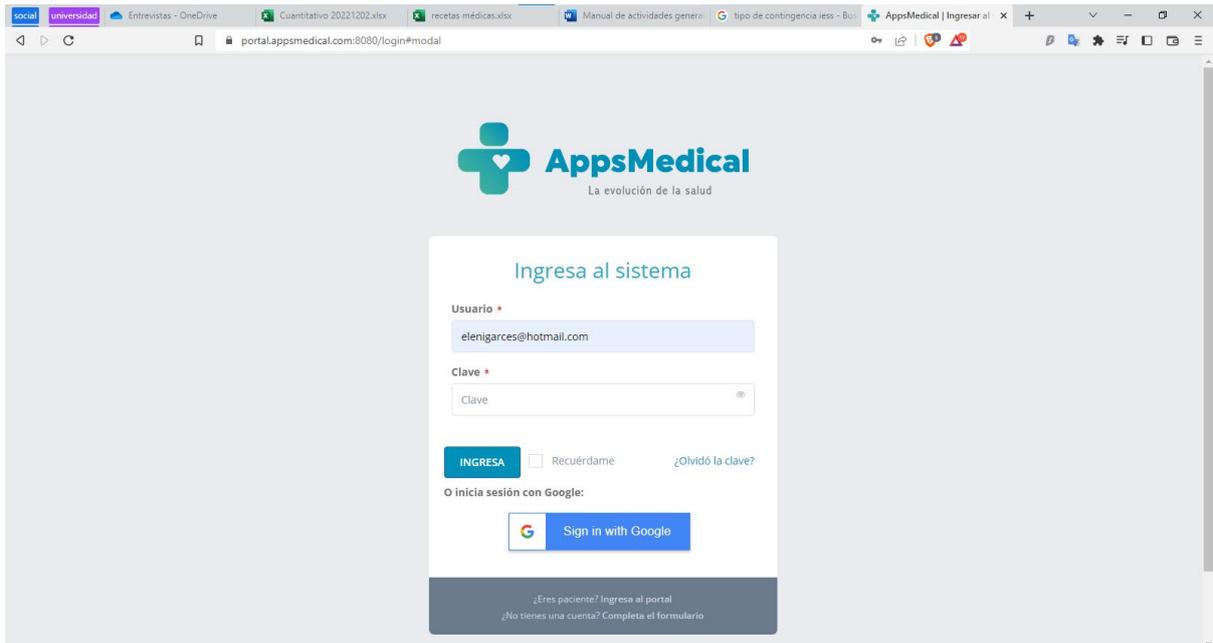
No asignar la cita médica hasta que este realizado el cobro

Descripción de las actividades

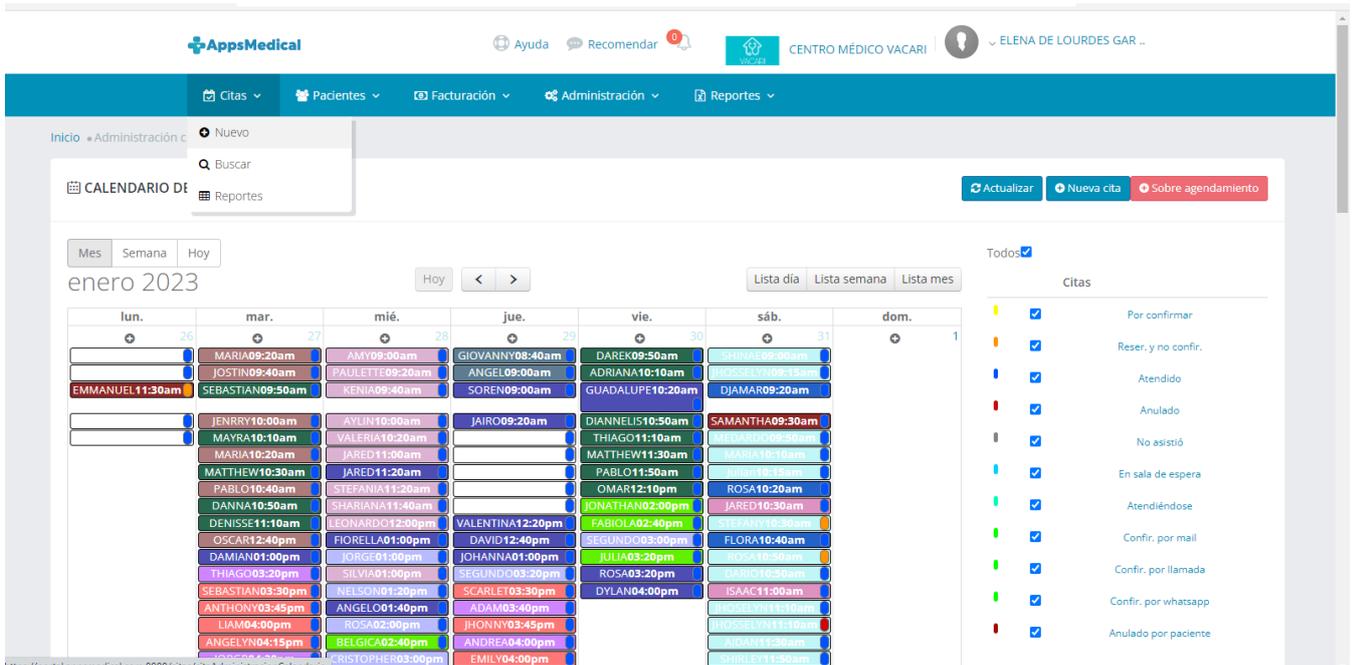
		Procedimiento	PR-ACM-00
		Asignación de cita médica	Fecha: Versión: Página:
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Atención al cliente	Abrir plataforma AppsMedical	
2	Atención al cliente	Ir a la sección citas médicas y dar clic en nuevo	Plataforma
3	Atención al cliente	Dar clic en nueva cita	Plataforma
4	Atención al cliente	Seleccionar el profesional para la cita médica	Plataforma
5	Atención al cliente	Seleccionar la hora de la cita médica	Plataforma
6	Atención al cliente	Dar clic en buscar paciente	Plataforma
7	Atención al cliente	Buscar el paciente que va a ser atendido	Plataforma
8	Atención al cliente	Seleccionar el paciente que va a ser atendido	Plataforma
9	Atención al cliente	Dar clic en aceptar	Plataforma

Video tutorial: <https://youtu.be/jJ4yKd7I6ok>

Paso 1: Abrir la plataforma AppsMedical



Paso 2: Ir a la sección citas médicas y dar clic en nuevo



Paso 3: Dar clic en nueva cita

CALENDARIO DE CITAS

Actualizar Nueva cita Sobre agendamiento

Mes Semana Hoy

enero 2023

Hoy < >

Lista día Lista semana Lista mes

lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.	dom.
MARIA09:20am	AMY09:00am	GIOVANNY08:40am	DAREK09:50am	ADRIANA10:10am	EMMANUEL11:30am	
JOSFIN09:40am	PAULLETTE09:20am	ANGEL09:00am	ADRIANA10:10am	GUADALUPE10:20am	DJAMAR09:20am	
JENRRY10:00am	AYLIN10:00am	JAIRO09:20am	DIANNELIS10:50am	SAMANTHA09:30am		
MAYRA10:10am	VALERIA10:20am		THIAGO11:10am	MARIA10:10am		
MARIA10:20am	JARED11:00am		MATTHEW11:30am	MARIA10:10am		
MATTHEW10:30am	JARED11:20am		PABLO11:50am	MARIA10:10am		
PABLO10:40am	STEFANIA11:20am		OMAR12:10pm	ROSA10:20am		
DANNA10:50am	SHARANA11:40am		JONATHAN02:00pm	JARED10:30am		
DENISSE11:10am	EDUARDO12:00pm	VALENTINA12:20pm	FABIOLA02:40pm	JARED10:30am		
OSCAR12:40pm	FIORELLA01:00pm	DAVID12:40pm	SEGUNDO03:00pm	FLORA10:40am		
DAMIAN01:00pm	JORGE01:00pm	JOHANNA01:00pm	JULIA03:20pm	ROSA10:20am		
THIAGO03:20pm	SILVIA01:00pm	SEGUNDO03:20pm	ROSA03:20pm	ROSA10:20am		
SEBASTIAN03:30pm	NELSON01:20pm	SCARLET03:30pm	DYLAN04:00pm	ISAAC11:00am		
ANTHONY03:45pm	ANGELO01:40pm	ADAM03:40pm		ISAAC11:00am		
LIAM04:00pm	ROSAR02:30pm	JHONNY03:45pm		ISAAC11:00am		
ANGELYN04:15pm	BELGICA02:40pm	ANDREA04:00pm		ISAAC11:00am		
JORGE04:20pm	CRISTOPHER03:00pm	EMILY04:00pm		ISAAC11:00am		

Citas

- Por confirmar
- Reser. y no confir.
- Atendido
- Anulado
- No asistió
- En sala de espera
- Atendiéndose
- Confir. por mail
- Confir. por llamada
- Confir. por whatsapp
- Anulado por paciente

Paso 4: Seleccionar el profesional para la cita médica

Nueva cita

Datos cita Datos paciente

Profesionales

Selección un profesional

- Dr. ANTONIO JAMIL QUINTERO OTOYA
Especialidad: Urología
- Dr. Alexander Paúl Horna Echeverría
Especialidad: Nutricionista / Msc. Nutrición Infantil
- Dr. DAVID ALEJANDRO LUCERO CALVACHE
Especialidad: Dermatología
- Dr. EDGAR ORLANDO ROCHA RENGO
Especialidad: MEDICO OCUPACIONAL
- Dr. FERNANDO MARCELO BUSTAMANTE
Especialidad: MEDICO OCUPACIONAL

Cerrar Opciones citas ~

lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.	dom.
MAYRA10:10am	VALERIA10:20am		THIAGO11:10am	MARIA10:10am		
MARIA10:20am	JARED11:00am		MATTHEW11:30am	MARIA10:10am		
MATTHEW10:30am	JARED11:20am		PABLO11:50am	MARIA10:10am		
PABLO10:40am	STEFANIA11:20am		OMAR12:10pm	ROSA10:20am		
DANNA10:50am	SHARANA11:40am		JONATHAN02:00pm	JARED10:30am		
DENISSE11:10am	EDUARDO12:00pm	VALENTINA12:20pm	FABIOLA02:40pm	JARED10:30am		
OSCAR12:40pm	FIORELLA01:00pm	DAVID12:40pm	SEGUNDO03:00pm	FLORA10:40am		
DAMIAN01:00pm	JORGE01:00pm	JOHANNA01:00pm	JULIA03:20pm	ROSA10:20am		
THIAGO03:20pm	SILVIA01:00pm	SEGUNDO03:20pm	ROSA03:20pm	ROSA10:20am		
SEBASTIAN03:30pm	NELSON01:20pm	SCARLET03:30pm	DYLAN04:00pm	ISAAC11:00am		
ANTHONY03:45pm	ANGELO01:40pm	ADAM03:40pm		ISAAC11:00am		
LIAM04:00pm	ROSAR02:30pm	JHONNY03:45pm		ISAAC11:00am		
ANGELYN04:15pm	BELGICA02:40pm	ANDREA04:00pm		ISAAC11:00am		
JORGE04:20pm	CRISTOPHER03:00pm	EMILY04:00pm		ISAAC11:00am		

Citas

- No asistió
- En sala de espera
- Atendiéndose
- Confir. por mail
- Confir. por llamada
- Confir. por whatsapp
- Anulado por paciente

Paso 5: Seleccionar la hora para la cita médica

Nueva cita
✕

Datos cita
Datos paciente

Profesionales *
Dr. DAVID ALEJANDRO LUCERO CALVACHE

Estado sincronización con Google Calendar ● Inactivo

Establecimiento *
Matriz CENTRO MÉDICO VACARI

Fecha solicitada *
2023/01/07

Formato fecha año/mes/día

Buscar disponibilidad

	SÁB. ENE. 07	LUN. ENE. 09	MAR. ENE. 10	MIÉ. ENE. 11
12:40 PM	09:00 AM	08:00 AM	08:00 AM	
01:00 PM	09:20 AM	08:20 AM	08:20 AM	
01:00 PM	09:40 AM	08:40 AM	08:40 AM	
01:20 PM	10:00 AM	09:00 AM	09:00 AM	
01:40 PM	10:20 AM	09:20 AM	09:20 AM	
02:00 PM	10:40 AM	09:40 AM	09:40 AM	
02:20 PM	11:00 AM	10:00 AM	10:00 AM	
02:40 PM	11:20 AM	10:20 AM	10:20 AM	
03:00 PM	11:40 AM	10:40 AM	10:40 AM	
03:20 PM	12:00 PM	11:00 AM	11:00 AM	
03:40 PM	12:20 PM	11:20 AM	11:20 AM	
04:00 PM	12:40 PM	11:40 AM	11:40 AM	
04:20 PM	01:00 PM	12:00 PM	12:00 PM	
04:40 PM	01:00 PM	01:00 PM	01:00 PM	
05:00 PM	01:20 PM	01:20 PM	01:20 PM	
05:20 PM	01:40 PM	01:40 PM	01:40 PM	
05:40 PM	02:00 PM	02:00 PM	02:00 PM	
06:00 PM	02:20 PM	02:20 PM	02:20 PM	
	02:40 PM	02:40 PM	02:40 PM	
	03:00 PM	03:00 PM	03:00 PM	
	03:20 PM	03:20 PM	03:20 PM	
	03:40 PM	03:40 PM	03:40 PM	
	04:00 PM	04:00 PM	04:00 PM	

Paso 6: Dar clic en buscar paciente

Nueva cita
✕

Datos cita
Datos paciente

Cita: Dr. DAVID ALEJANDRO LUCERO CALVACHE Fecha: SÁBADO 07 de ENERO de 2023 a las 03:20 PM

Buscar paciente Nuevo paciente

Estado sincronización con Google Calendar ● Inactivo

Nombre paciente *

Tipo cita * Presencial Videoconferencia

El campo es requerido

Celular
+593 Teléfono celular

Convencional
 Teléfono convencional

Email
 Correo

Notas

Aceptar Cerrar Opciones citas <

THIAGO03:20pm	SILVIA01:00pm	BECARINDO03:20pm	ROSA03:20pm	ISAAC11:00am
SEBASTIAN03:30pm	NIELSON04:20pm	SCARLET03:30pm	DYLAN04:00pm	MIGUEL04:15pm
ANTHONY03:45pm	ANGELO01:40pm	ADAM03:40pm	JHONNY03:45pm	ANDREA04:00pm
LIAM04:00pm	ROSA02:20pm	JHONNY03:45pm	ANDREA04:00pm	MIGUEL04:15pm
ANGELYN04:15pm	BELGICA02:40pm	ANDREA04:00pm	ANDREA04:00pm	MIGUEL04:15pm
IDRGR04:20pm	CRISTOPHER03:00pm	EMILY04:00pm	ANDREA04:00pm	MIGUEL04:15pm

Confr. por llamada

Confr. por whatsapp

Anulado por paciente

Paso 7: Buscar el paciente que va a ser atendido

Se debe buscar al paciente con número de cedula, con los dos nombres o con los dos apellidos.

Nueva cita

Búsqueda de pacientes

Identificación: 1724075328 [Buscar]

Nombres o apellidos: Nombres o apellidos del paciente [Buscar]

Cancelar

Estado sincronización con Google Calendar

Nombre paciente

Nombres del paciente

El campo es requerido

Celular: +593 Teléfono celular

Convencional: Teléfono convencional

Email: Correo

Notas: Notas

Aceptar Cerrar Opciones citas

THIAGO03:20pm	SILVIA01:00pm	SEGUNDO03:20pm	ROSA03:20pm	ISAAC11:00am
SEBASTIAN03:30pm	NELSON01:20pm	SCARLET03:30pm	DYLAN04:00pm	ALONSO11:10am
ANTHONY03:45pm	ANGELO01:40pm	ADAM03:40pm	JHONNY03:45pm	ALONSO11:10am
LIAM04:00pm	ROSA02:00pm	JHONNY03:45pm	ANDREA04:00pm	EMILY11:30am
ANGELYN04:15pm	BELGICA02:40pm	ANDREA04:00pm	EMILY04:00pm	EMILY11:30am
JORGEO4:20pm	CRISTOPHER03:00pm	EMILY04:00pm		

- Confir. por llamada
- Confir. por whatsapp
- Anulado por paciente

Nueva cita

Búsqueda de pacientes

Identificación: Identificación paciente [Buscar]

Nombres o apellidos: ALLISON ELENA [Buscar]

Cancelar

Estado sincronización con Google Calendar

Nombre paciente

Nombres del paciente

El campo es requerido

Celular: +593 Teléfono celular

Convencional: Teléfono convencional

Email: Correo

Notas: Notas

Aceptar Cerrar Opciones citas

THIAGO03:20pm	SILVIA01:00pm	SEGUNDO03:20pm	ROSA03:20pm	ISAAC11:00am
SEBASTIAN03:30pm	NELSON01:20pm	SCARLET03:30pm	DYLAN04:00pm	ALONSO11:10am
ANTHONY03:45pm	ANGELO01:40pm	ADAM03:40pm	JHONNY03:45pm	ALONSO11:10am
LIAM04:00pm	ROSA02:00pm	JHONNY03:45pm	ANDREA04:00pm	EMILY11:30am
ANGELYN04:15pm	BELGICA02:40pm	ANDREA04:00pm	EMILY04:00pm	EMILY11:30am
JORGEO4:20pm	CRISTOPHER03:00pm	EMILY04:00pm		

- Confir. por llamada
- Confir. por whatsapp
- Anulado por paciente

Nueva cita

Datos cita | Datos paciente

Cita: Dr. DAVID ALEJANDRO LUCERO CALVA

Estado sincronización con Google Calendar

Nombre paciente *

Nombres del paciente

El campo es requerido

Celular: +593 Teléfono celular

Convencional: Teléfono convencional

Email: Correo

Notas

Aceptar | Cerrar | Opciones citas

Búsqueda de pacientes

Identificación: Identificación paciente [Buscar]

Nombres o apellidos: ESCUDEO GARCES [Buscar]

Cancelar

Paso 8: Seleccionar el paciente que va a ser atendido

Si se busca por nombres o apellidos puede salir más de uno ya que el paciente puede tener hermanos o puede haber más de un paciente con los mismos nombres

Nueva cita

Datos cita | Datos paciente

Cita: Dr. DAVID ALEJANDRO LUCERO CALVA

Estado sincronización con Google Calendar

Nombre paciente *

Nombres del paciente

El campo es requerido

Celular: +593 Teléfono celular

Email: Correo

Aceptar | Cerrar | Opciones citas

Búsqueda de pacientes

Identificación: Identificación paciente [Buscar]

Nombres o apellidos: ESCUDEO GARCES [Buscar]

Mostrar 10 registros

Buscar:

Nombres y apellidos	Identificación	Acción
SANDY STEPHANIA ESCUDEO GARCES	1720198843	[✓]
CAMILO EDUARDO ESCUDEO GARCES	1724075310	[✓] Seleccionar
ALLISON ELENA ESCUDEO GARCES	1724075328	[✓]

1 de 3 - Total 3 registros

Anterior | 1 | Siguiente

Si se busca por el número de cédula saldrá automáticamente el paciente que será atendido

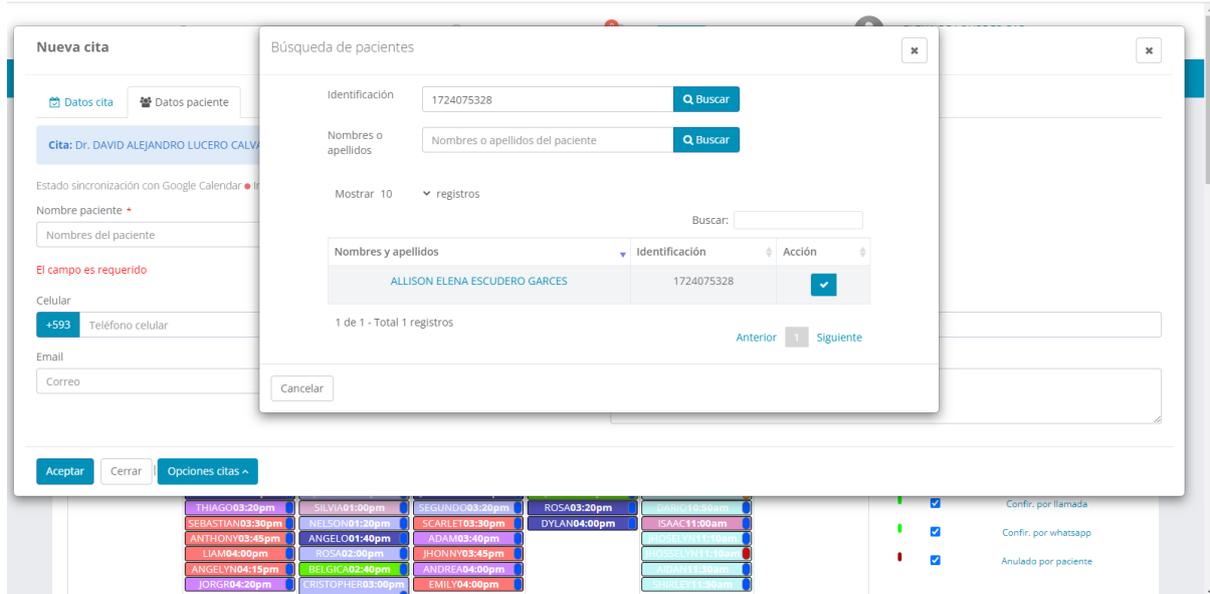
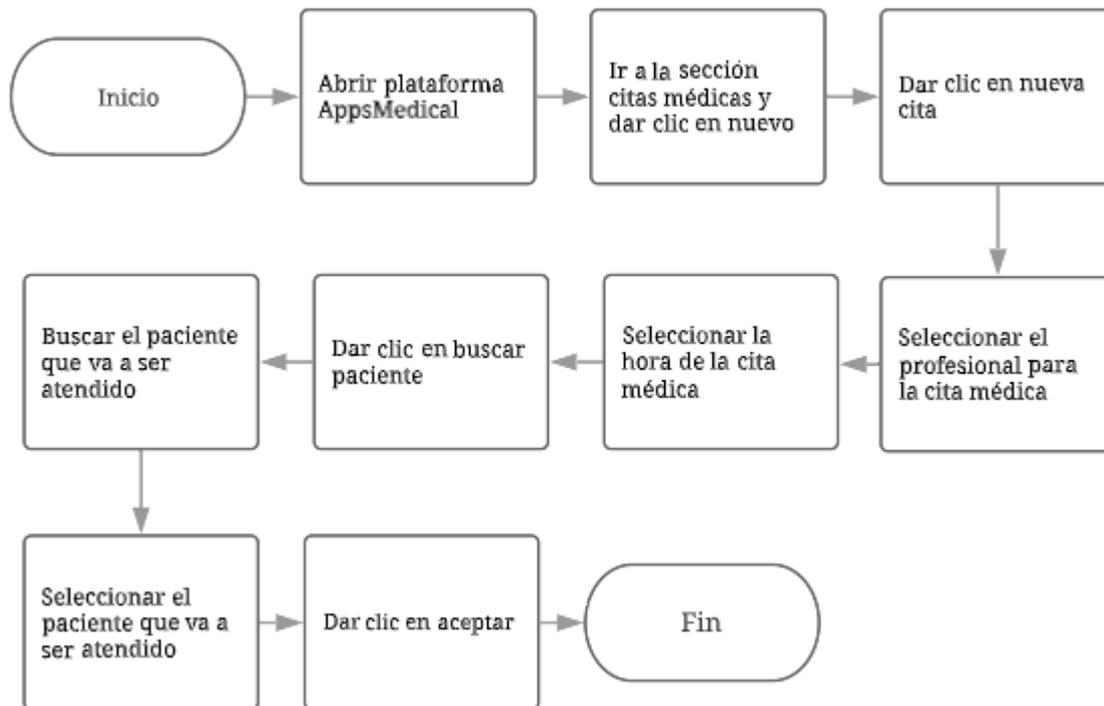


Diagrama de flujo





CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI
MANUAL DE PROCESOS GENERALES

PROCEDIMIENTO

“COBRO A EMPRESAS CON LAS QUE SE MANTIENE CONVENIOS”

Propósito del procedimiento

Cobrar de manera oportuna y correcta a todas las empresas que mantienen convenios médicos con el establecimiento.

Alcance

Este procedimiento es para todos los colaboradores del área administrativa o de atención al cliente que necesiten realizar el cobro a una empresa con las que mantiene convenio el establecimiento.

Referencia

Centro de especialidades Médicas Vacari

Responsabilidades

Administración: Emitir adecuadamente los reportes y facturas para el cobro a la empresa.

Definiciones

Convenio: acuerdo entre dos o más personas o entidades sobre un asunto.

Reporte: documento que contiene los detalles de un evento específico.

Factura: cuenta en la que se detallan los servicios recibidos, junto con su cantidad y su importe, y que se entrega a quien debe pagarla.

Políticas y lineamientos

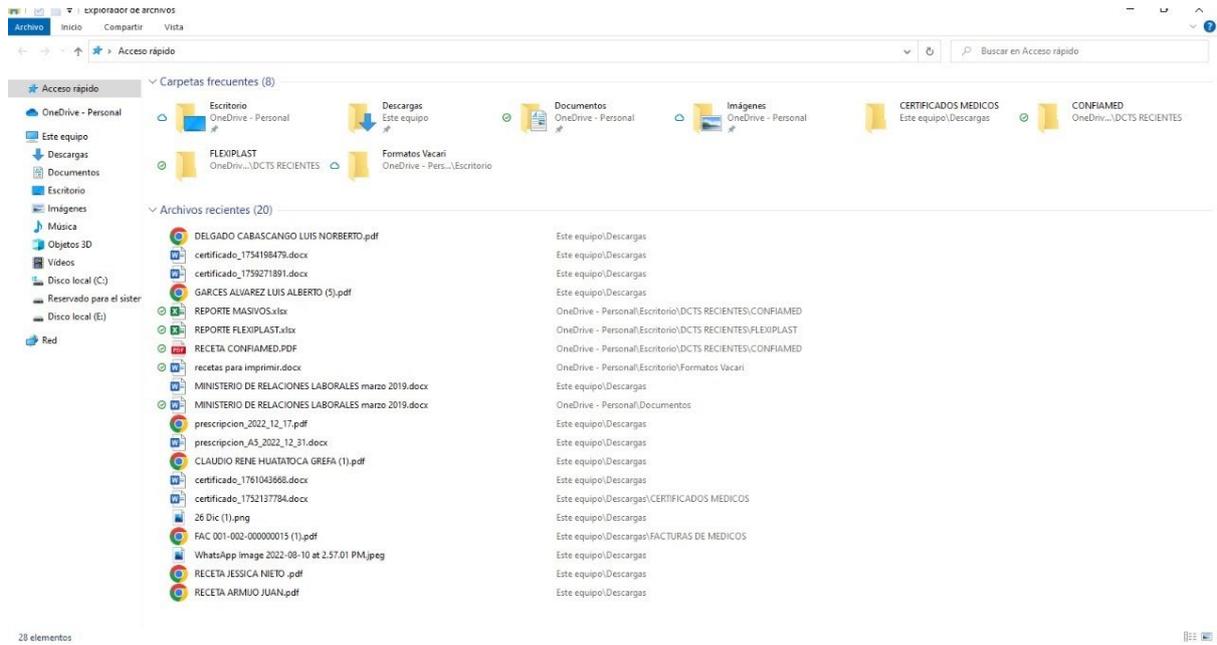
Revisar el reporte de pacientes atendidos de la empresa con el reporte de ingresos para ver que estén todos los pacientes antes de emitir las facturas.

Descripción de las actividades

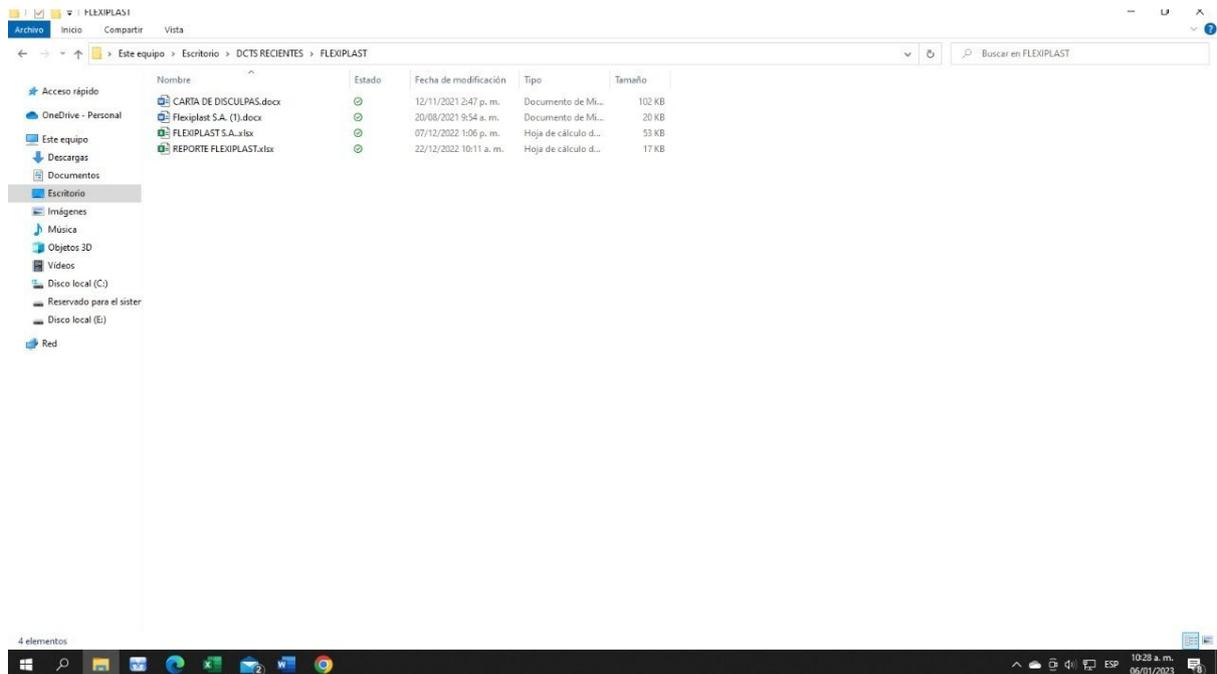
	Procedimiento		PR-CEC-00
	Cobro a empresas con las que se mantiene convenios		Fecha:
			Versión:
		Página:	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Administración	Abrir el explorador de archivos	
2	Administración	Abrir la carpeta de la empresa que se va a cobrar	
3	Administración	Abrir el reporte que se ha hecho de la empresa	Reporte excel
4	Administración	Abrir la hoja paga empresa y hacer la factura	Reporte excel
5	Administración	Abrir la hoja de paga empleado y hacer factura	Reporte excel
6	Administración	Enviar reporte y facturas a la empresa por correo electrónico	
7	Administración	Recibir pago por cheque o transferencia	

Video tutorial: <https://youtu.be/U7NCb2DmGN0>

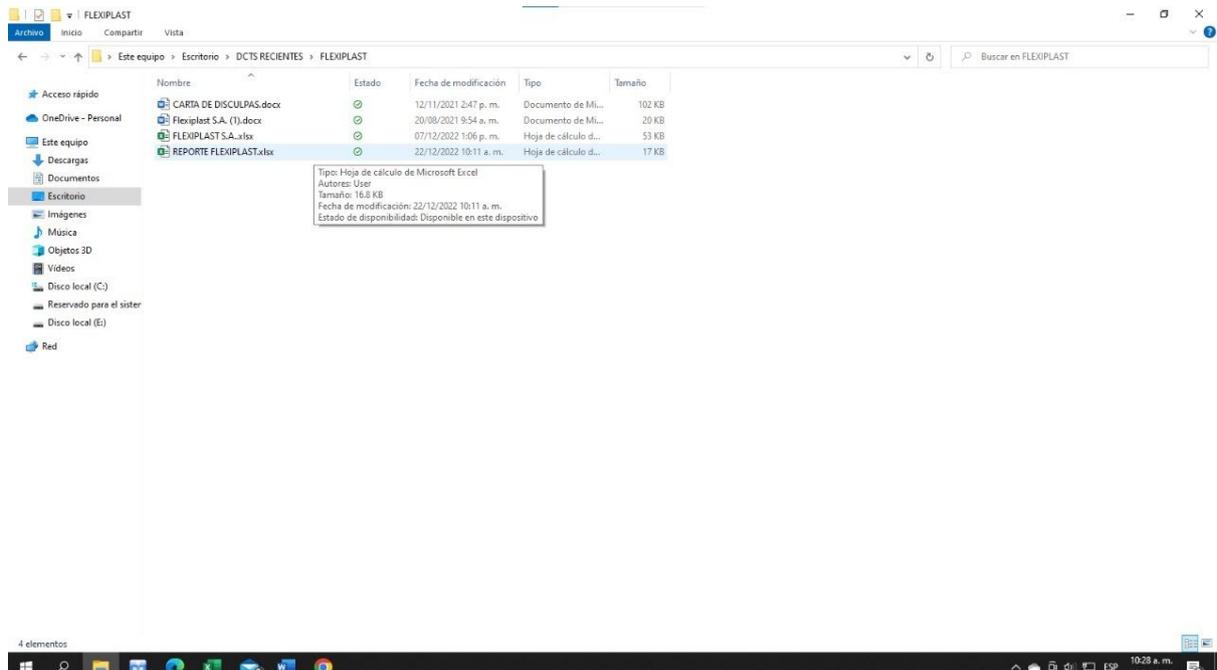
Paso 1: Abrir el explorador de archivos



Paso 2: Abrir la carpeta de la empresa que se va a cobrar



Paso 3: abrir el reporte que se ha hecho de la empresa



Paso 4: Abrir la hoja paga empresa

Se debe ver el costo final para hacer la factura a nombre de la empresa.

FECHA ATEN	FACTUR	CEDULA	APELLIDOS Y NOMBRES	DETALLE PRESTACION	VALOR UNITARIO	DOCTOR(A)	ESPECIALIDAD	ESTADO
2022/05/24				FISIOTERAPIA	\$ 7,00	LIC MARIANA CONTRERAS	FISIOTERAPIA	PENDIENTE DE PAGO
2022/05/25				FISIOTERAPIA	\$ 7,00	LIC MARIANA CONTRERAS	FISIOTERAPIA	PENDIENTE DE PAGO
2022/05/26				FISIOTERAPIA	\$ 7,00	LIC MARIANA CONTRERAS	FISIOTERAPIA	PENDIENTE DE PAGO
2022/05/27				FISIOTERAPIA	\$ 7,00	LIC MARIANA CONTRERAS	FISIOTERAPIA	PENDIENTE DE PAGO
2022/06/06				FISIOTERAPIA	\$ 7,00	LIC MARIANA CONTRERAS	FISIOTERAPIA	PENDIENTE DE PAGO
2022/06/07				FISIOTERAPIA	\$ 7,00	LIC MARIANA CONTRERAS	FISIOTERAPIA	PENDIENTE DE PAGO
2022/06/08				FISIOTERAPIA	\$ 7,00	LIC MARIANA CONTRERAS	FISIOTERAPIA	PENDIENTE DE PAGO
2022/06/09				FISIOTERAPIA	\$ 7,00	LIC MARIANA CONTRERAS	FISIOTERAPIA	PENDIENTE DE PAGO
2022/06/13				FISIOTERAPIA	\$ 7,00	LIC MARIANA CONTRERAS	FISIOTERAPIA	PENDIENTE DE PAGO
2022/06/14				FISIOTERAPIA	\$ 7,00	LIC MARIANA CONTRERAS	FISIOTERAPIA	PENDIENTE DE PAGO
2022/06/15				FISIOTERAPIA	\$ 7,00	LIC MARIANA CONTRERAS	FISIOTERAPIA	PENDIENTE DE PAGO
2022/06/17				FISIOTERAPIA	\$ 7,00	LIC MARIANA CONTRERAS	FISIOTERAPIA	PENDIENTE DE PAGO
2022/06/20				FISIOTERAPIA	\$ 7,00	LIC MARIANA CONTRERAS	FISIOTERAPIA	PENDIENTE DE PAGO
					\$ 91,00			

CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS VACARI MANUAL DE PROCESOS GENERALES

Paso 5: Abrir la hoja paga empleado

Se debe hacer una factura a nombre del empleado, para que la empresa pague el valor ya que en este caso se va con descuento a rol del empleado por ese motivo se factura a su nombre y no al de la empresa.

FLEXIPLAST S.A.								
FECHA ATEN	FACTURA	CEDULA	APELLIDOS Y NOMBRES	DETALLE PRESTACION	VALOR UNITARIO	DOCTOR(A)	ESPECIALIDAD	ESTADO
2022/06/04				CONSULTA	\$ 15,00	DRA MARIELA VILLAGOMES	MEDICINA INTERNA	PENDIENTE DE PAGO
					\$ 15,00			
2022/06/08				CONSULTA	\$ 15,00	DR MARCELO BELTRAN	TRAUMATOLOGIA	PENDIENTE DE PAGO
2022/06/08				FISIOTERAPIA	\$ 10,00	LIC MARIANA CONTRERAS	FISIOTERAPIA	PENDIENTE DE PAGO
2022/06/09				FISIOTERAPIA	\$ 7,00	LIC MARIANA CONTRERAS	FISIOTERAPIA	PENDIENTE DE PAGO
2022/06/10				FISIOTERAPIA	\$ 7,00	LIC MARIANA CONTRERAS	FISIOTERAPIA	PENDIENTE DE PAGO
2022/06/13				FISIOTERAPIA	\$ 7,00	LIC MARIANA CONTRERAS	FISIOTERAPIA	PENDIENTE DE PAGO
					\$ 46,00			
2022/06/09				CONSULTA	\$ 15,00	DR MARCELO BELTRAN	TRAUMATOLOGIA	PENDIENTE DE PAGO
					\$ 15,00			
2022/06/16				PCR	\$ 35,00	LIC OMAR CAPILLA	LABORATORIO	PENDIENTE DE PAGO
					\$ 35,00			

Paso 6: Enviar reporte y facturas a la empresa por correo electrónico.

Centro Médico Vacari
Para: Trabajo Social

REPORTE FLEXIPLAST.xlsx
factura_001-003-000002930...
factura_001-003-000002929...
factura_001-003-000002928...

Estimada
Lic. Eugenia Calero

Adjunto detalle de atenciones médicas otorgadas con las respectivas facturas con corte al 20-06-2022, quedo en espera a cualquier observación.

Saludos cordiales;
Cecilia Villacis

Diagrama de flujo

