	Informe de prácticas profesionales como opción de grado	

Evaluación y mejoramiento en los procesos misionales de la Fundación Renal de Colombia operador del Hospital la Divina Misericordia en la sede Magangué.

Presentado por

María José Amador Acosta

Código

2015116033

Presentado a

Tutor de prácticas profesionales

Rafael Alberto Alzamora Gómez

Jefe inmediato en la empresa

Brenda Gutiérrez Barros

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE INGENIERÍA

2022I

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 4
2. OBJETIVO DE LA PASANTÍA. 5
2.1 General. 5
2.2 Específicos. 5
2.3 ACTIVIDADES CLAVES A DESARROLLAR. 5
3. JUSTIFICACIÓN 6
4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA. 7
4.1 Descripción de la empresa. 7
4.2 Dirección. 7
4.3 Misión 7
4.4 Visión 7
5. SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA Y DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS A ESTUDIAR. 10
5.1 DOFA ENFOCADA EN PROCESOS CONSULTA EXTERNA 10
6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS. 13
7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES. 15
7.1 SUBPRORCESO DE SIAU 15
7.2 SUBPROCESO ASIGNACION DE CITAS. 20
7.3 SUBPROCESO DE FACTURACIÓN. 23
7.4 SUBPROCESO DE CALL CENTER. 26
7.5 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. 26
7.6 SUBPROCESO DE TELEMEDICINA. 29
8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 34
9. PRESUPUESTO. 36
10. CONCLUSIONES. 37
11. REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS 38

Tabla de Ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1 ORGANIGRAMA DE LA FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA. 8
ILUSTRACIÓN 2 ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA. 9
ILUSTRACIÓN 3 MATRIZ DOFA DE LA EMPRESA. 11
ILUSTRACIÓN 4 FLUJOGRAMA DE SIAU. 16
ILUSTRACIÓN 5 FORMATO PQRSF ACTUAL. 17
ILUSTRACIÓN 6 FORMATO PQRSF ACTUALIZADO. 18
ILUSTRACIÓN 7 MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SIAU. 19
ILUSTRACIÓN 8 FLUJOGRAMA DE ASIGNACIÓN DE CITAS. 21
ILUSTRACIÓN 9 MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITA. 22
ILUSTRACIÓN 10 FLUJOGRAMA DE FACTURACIÓN. 24
ILUSTRACIÓN 11 MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN. 25
ILUSTRACIÓN 12 MÓDULO FUNRENAL. 27
ILUSTRACIÓN 13 FLUJOGRAMA DE TELEMEDICINA INTRAHOSPITALARIA. 30
ILUSTRACIÓN 14 FLUJOGRAMA DE TELEMEDICINA CONSULTA EXTERNA. 31
ILUSTRACIÓN 15 MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE TELEMEDICINA- INTRAHOSPITALARIA. 32
ILUSTRACIÓN 16 MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE TELEMEDICINA- CONSULTA EXTERNA. 33

1. INTRODUCCIÓN

En el presente informe se exponen los resultados de las prácticas profesionales de la carrera de Ingeniería industrial de la Universidad del Magdalena realizadas en la empresa Fundación Renal de Colombia con Sede en Magangué Bolívar, Aquí encontrarán la evaluación inicial que se le realizó a los procesos de Consulta Externa y Call center, además de la documentación y el diagnostico de los procesos en cuestión, así mismo se presentará oportunidades de mejora con base al diagnóstico de fallas encontradas con mira de mejorar la calidad del servicio prestado. Igualmente se plasmará mi experiencia adquirida durante mi instancia en la empresa además de las dificultades y retos presentados durante el proceso.

El objetivo principal es realizarle una evaluación detallada a estos procesos, ya que se busca mejorar la calidad del servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios y los empleados.

La práctica se llevó a cabo en tres momentos.

El primer momento es dirigirse hacia los subprocesos y observar cómo se llevaba a cabo las actividades que realizaban (cómo están compuestos, qué se hace y cómo se hacen), los tiempos que se tomaban en cada actividad y anotar toda la información en un diario.

El segundo momento fue realizar la documentación de los procesos como flujogramas y manual de procedimientos, plasmar toda la información para tener una mejor perspectiva de la situación actual de los procesos.

El último momento es la verificación de la documentación con los líderes de cada uno de los procesos en estudio. Además de la socialización de las oportunidades de mejoras para que cada líder decida si aplicarlo a su proceso y mejorar la calidad de su servicio.

2. OBJETIVO DE LA PASANTÍA.

2.1 General. Realizar una evaluación detallada de los procesos y verificar la calidad del servicio de Consulta Externa y Call center con los conocimientos adquiridos en la carrera Universitaria de Ingeniería Industrial.

2.2 Específicos.

- Efectuar una evaluación de los procesos y por consiguiente un diagnóstico de cada uno de los subprocesos que conforman al proceso de Consulta Externa y Call center.
- Caracterizar cada uno de los subprocesos para una observación detallada de las actividades que se realizan en cada uno de estos.
- Generar recomendaciones basadas en oportunidades de mejora junto con el líder de procesos o líderes de actividades para la optimización de los procesos con el fin aumentar la calidad en la prestación de los servicios en mención.

2.3 ACTIVIDADES CLAVES A DESARROLLAR.

1. Diagnosticar los procesos de Call Center y Consulta Externa en el hospital la divina misericordia (cómo están compuestos, qué se hace y cómo se hacen), Es importante aclarar que en el proceso de consulta Externa incluye actividades claves tales como: Consulta especializada presencial y por telemedicina, realización de estudios cardiovasculares (Electro, MAPA, Holter), realización de estudios de neurofisiología, actividades cuando el paciente sale de la consulta médica).

2. Documentar y/o caracterizar las actividades de los procesos anteriormente mencionados.

3. Diagnostico a través de la observación y la medición de los tiempos en cada una de las actividades ejecutadas en los procesos en mención.

4. Generar recomendaciones basadas en oportunidades de mejora junto con el líder de procesos o líder de actividades para la optimización de los procesos con el fin de aumentar la calidad en la prestación de los servicios.

3. JUSTIFICACIÓN

La documentación es necesaria en un proceso porque te facilita la identificación del estado actual, todo con el fin de poder observar las fallas y poder mejorarlas si así lo requiere, también la documentación es importante porque sirve como una guía, ya que las empresas tienen procesos repetibles que son cruciales para que sus operaciones se lleven a cabo y les sirve como referencia a sus empleados y directores.

Cabe resaltar que si se llega a retirar o incapacitar un empleado que tiene unas actividades importantes para el proceso, es necesario tener una guía para que la persona que lo sustituya no rediseñe la actividad o cometa algún tipo de error que pueda afectar el buen funcionamiento del proceso, teniendo claro qué hacer, cuándo hacerlo y cómo; del mismo modo ahorrando tiempo en la asimilación de las actividades de la nueva persona en el cargo.

El objetivo principal de la documentación es permitir observar a las partes interesadas la situación actual en que se encuentra la organización y las actitudes necesarias que se debe tomar para producir los resultados deseados, Por este motivo es que se hace necesario actualizar la documentación de los procesos de consulta Externa en el hospital la Divina Misericordia de Magangué (Bolívar), se busca mejorar la calidad del servicio que prestan en cada proceso y la manera más adecuada de encontrar las oportunidades de mejora es tener clara las actividades que se llevan a cabo, además de que tener la caracterización de los procesos hacen diferencia y genera un beneficio en términos de ahorro de tiempo, dinero o recursos y le da un valor agregado al servicio.

4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.

4.1 Descripción de la empresa.

La fundación renal de Colombia, Entidad privada sin ánimo de lucro de orden nacional. Con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, Es una institución creada el 09 de julio de 2003 según resolución o8-8 expedida por la secretaría de salud distrital de Bogotá, con Nit 830.123.731-5 tiene como fundamento principal la concepción de la atención. Proyectando servicios oportunos, eficientes, eficaces y con calidad; actualmente el Representante Legal de fundación Renal de Colombia es Gabriel Enrique García Sotelo.

Fundación Renal de Colombia es una empresa legalmente constituida ante las leyes de la República de Colombia, cuyo objeto social es la de liderar la operación de procesos, talento humano, finanzas y otros temas administrativos de clínicas y hospitales que estén debidamente habilitados y amparados en el sistema obligatorio de garantías de calidad SOGC. En la actualidad Fundación Renal de Colombia se encarga de operar el Hospital La Divina Misericordia de Magangué (Bolívar), llevando así la prestación de servicios de la salud.

4.2 Dirección

Av Colombia 13-146 Barrio San José Sede Magangué

4.3 Misión

Prestar Servicios de salud, centrados en la Seguridad del paciente con Calidad, oportunidad y con trato Humanizado.

4.4 Visión

En el 2025 líderes en la prestación de servicios de salud de alta complejidad, reconocido por sus altos estándares de calidad y prestigio.

Ilustración 1 Organigrama de la Fundación Renal de Colombia.

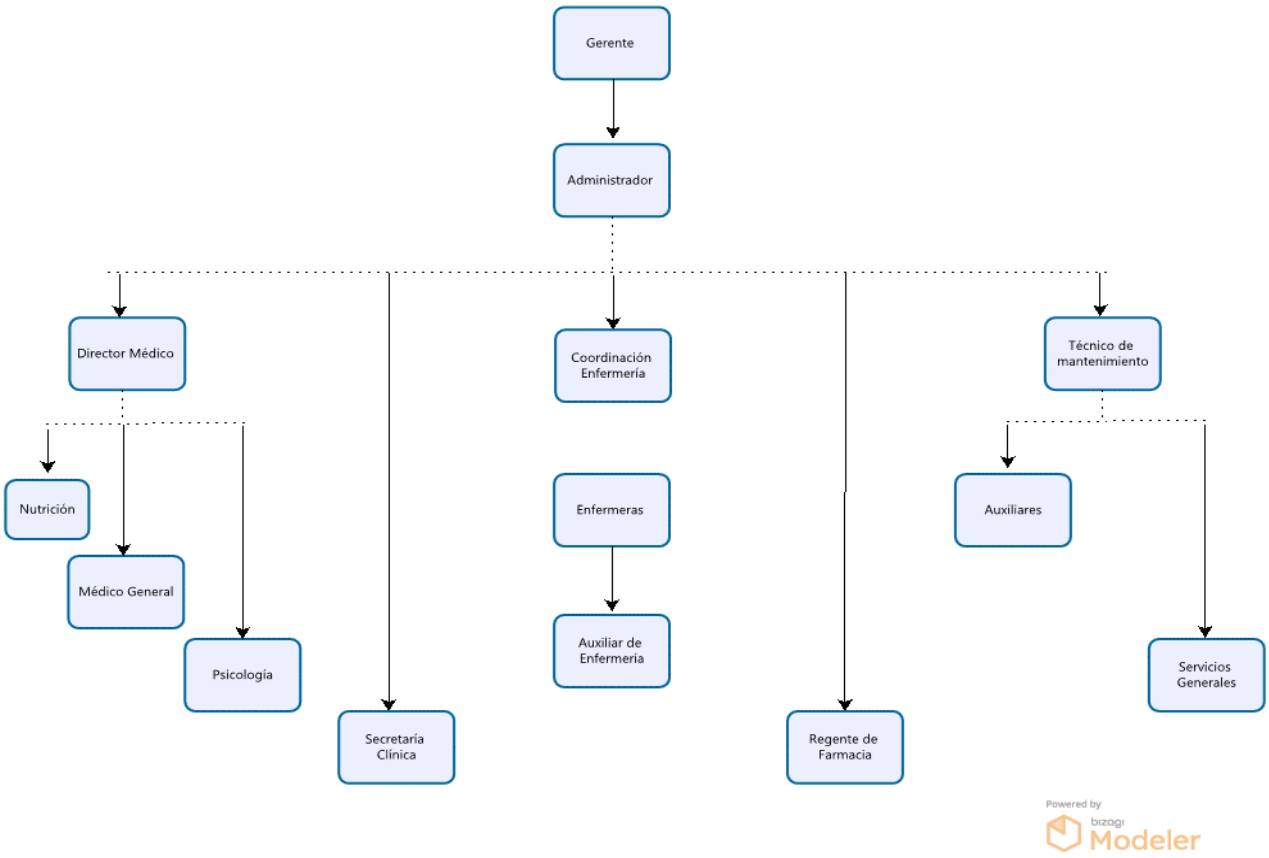
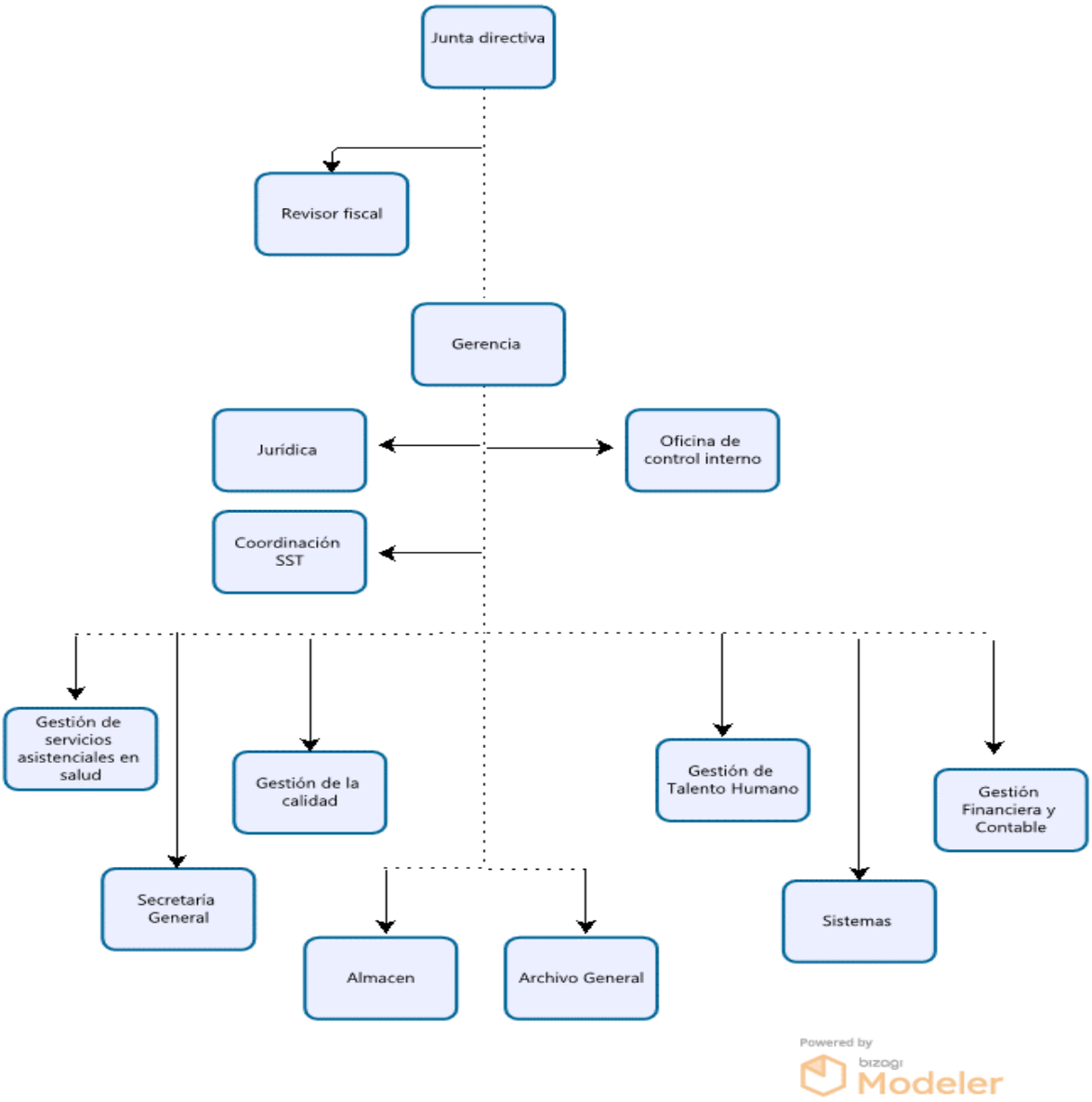


Ilustración 2 Organigrama del Hospital la Divina Misericordia.



5. SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA Y DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS A ESTUDIAR.

El Hospital la divina misericordia de Magangué Bolívar operado por la Fundación renal de Colombia cuenta con áreas como Consulta Externa y con Call center que son los procesos a estudiar, me ha permitido afianzar mis conocimientos adquiridos en la carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad del Magdalena.

Consulta Externa es un proceso que lo conforma varios subprocesos como lo son facturación, asignación de citas, atención médica especializada, realización de procedimientos, SIAU, telemedicina, neurofisiología y Call center, brindando a muchos usuarios un servicio de salud; sin embargo para brindar un servicio de calidad es necesario estar evaluando los procesos, haciendo toma de tiempos de las actividades que se llevan a cabo, con esto podemos efectuar un diagnóstico y realizar mejoras para poder satisfacer las necesidades de los usuarios y optimizar los procesos.

Dado a lo anterior, es necesario mirar los procesos con otra perspectiva, plasmando los conocimientos adquiridos en el tiempo de estudio y poder ayudar a la organización para mejorar la calidad del servicio prestado y también mejorar las condiciones de los empleados.

5.1 DOFA ENFOCADA EN PROCESOS CONSULTA EXTERNA

(Consulta Externa es un proceso que lo conforma varios subprocesos como lo son facturación, asignación de citas, atención médica especializada, realización de procedimientos, SIAU, telemedicina, neurofisiología y Call center)

Ilustración 3 Matriz DOFA de la empresa.

MATRIZ DOFA	**FORTALEZAS**	**DEBILIDADES**
	✓ Personal capacitado y con experiencia en el área de Call Center. ✓ Fortalecimiento y organizacional por parte del operador Fundación Renal de Colombia. ✓ Alta oferta de diferentes servicios y procedimientos en el área de Magangué y áreas de influencia. ✓ Los usuarios que viven fuera del área urbana tienen la facilidad de agendar su cita, procedimientos u otros por medio de las redes sociales y llamadas. ✓ Alta dirección involucrada en la modalidad de Telemedicina para garantizar oportunidad y acceso a los servicios de salud. ✓ Los usuarios hacen mayor uso de la tecnología.	✓ Desactualización del formato PQRSF. ✓ Falta de actualización en la infraestructura del call center. ✓ Mucha responsabilidad al personal en el proceso de SIAU. ✓ Falta de motivación y capacitación en el proceso de Asignación de citas.
OPORTUNIDADES	**ESTRATEGIAS FO**	**ESTRATEGIAS DO**

✓ Posibilidad de incluir otros procedimientos especializados para que los usuarios no tengan que desplazarse a otra ciudad. ✓ Incluir más especialidades con las que no se contaban ✓ Realizar alianzas estratégicas con diferentes ESE's municipales del departamento del Bolívar con el fin de ofertar servicios de mayor complejidad conformando una red de atención integral	✓ Mejorar la atención y la calidad para ser reconocidos y poder fidelizar al usuario. ✓ Apertura de nuevos servicios y procedimientos aprovechando el fortalecimiento del operador Fundación Renal de Colombia.	✓ Implementar los procedimientos especializados de los que carezcan para ser reconocidos por su amplia variedad de servicios prestados. ✓ Implementación de un sistema integrado y creación de documentación y manuales de procedimientos
AMENAZAS	**ESTRATEGIAS FA**	**ESTRATEGIAS DA**
✓ Rápida actualización de las tecnologías ✓ Alta competencia con el servicio que prestan otras entidades reconocidas en el sector.	✓ Posicionarse como líderes en la prestación de servicios de salud. ✓ Mejoramiento continuo en cada proceso para disminuir las quejas e insatisfacción de la comunidad.	✓ Actualizar el formato PQRSF para mayor satisfacción del usuario ✓ Aprovechar la competencia para mejorar en los sectores que se tiene deficiencia a comparación con los demás prestadores de servicios.

Fuente: Estudiante en práctica.

El Hospital la Divina Misericordia es una entidad que se dedica a prestar un servicio de calidad y busca el mejoramiento continuo, cuenta con personal capacitado para generarle satisfacción a sus usuarios; además de que la mayoría de estos usuarios no se encuentran en la zona Urbana sino en corregimientos cerca a Magangué Bolívar buscando que ellos puedan tener una comunicación activa por medio de llamadas y redes sociales.

Para el mejoramiento continuo es necesario que los procesos de Consulta externa cuenten con la documentación necesaria de todas las actividades que se realizan como también sus manuales de procedimiento, ya que son una herramienta para plasmar toda la información necesaria y poder realizar así las actividades de una manera eficaz y eficiente.

Por otra parte es necesario incluir algunos procedimientos y especialistas de los cuales carecen puesto que hay una alta competencia que ofrecen los mismos servicios en este sector de la salud que poco a poco van incluyendo los servicios necesarios para la satisfacción de sus usuarios.

6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS.

Consulta Externa: Es una dependencia de servicios ambulatorios con múltiples especialidades de la medicina, donde lo fundamental es la atención al paciente. Es un área muy importante por su enlace con el servicio de Urgencias y Hospitalización, dado que no solo sirve de puente para la entrada de pacientes que requieran atención médica y/o quirúrgica de forma hospitalaria, sino que también permite el seguimiento de los pacientes que han sido hospitalizados en el Hospital.

Call Center: Traducido al español significa centro de llamadas o centro de atención telefónica, utiliza como canal principal el canal telefónico. A través de él, los teleoperadores, como son llamados los asesores o agentes de atención al cliente. Un Call Center médico facilita la labor del personal y evita la queja de infinidad de pacientes, ya que la misión del mismo es filtrar las llamadas que se reciben y poder contestar aquellas preguntas sencillas que tienen gran parte de los pacientes o agendar una cita con un profesional de la salud.

Salud: la salud es la condición de todo ser vivo que goza de un absoluto bienestar tanto a nivel físico como a nivel mental y social. Es decir, el concepto de salud no sólo da cuenta de la no aparición de enfermedades o afecciones sino que va más allá de eso. En otras palabras, la idea de salud puede ser explicada como el grado de eficiencia del metabolismo y las funciones de un ser vivo a escala micro (celular) y macro (social).

Usuario: Es toda aquella persona física que adquiera el derecho a utilizar bienes o servicios de salud. Se entiende por paciente a toda persona que recibe atención de la salud o en su defecto familiar, cuando su presencia y actos se vinculen a la atención de aquélla.

PQRSF: El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la mejora.

SIAU: Sistema de información y atención al usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el ministerio de protección social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes.

Derechos: Facultad de hacer o exigir todo aquello que la ley o la autoridad establece en nuestro favor.

Régimen Subsidiado: El régimen subsidiado acoge a aquellas personas que no pueden pagar su afiliación a la salud. Este sistema se mantiene con los aportes de los contribuyentes y solo pueden entrar en él quienes tengan SISBEN 1 y 2.

Régimen Contributivo: El régimen contributivo es un conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos y las familias al Sistema General de Seguridad Social en Salud, cuando tal vinculación se hace a través del pago de una cotización, individual y familiar, o un aporte económico previo financiado directamente por el afiliado o en concurrencia entre éste y su empleador.

Teleoperadores o Agentes: El teleoperador es el profesional que se encarga de atender al cliente vía telefónica o a través de Internet, intenta retener a los clientes mediante métodos de persuasión. Lleva a cabo la promoción de productos y resuelve las dudas e incidencias de los clientes sobre el servicio o el producto.

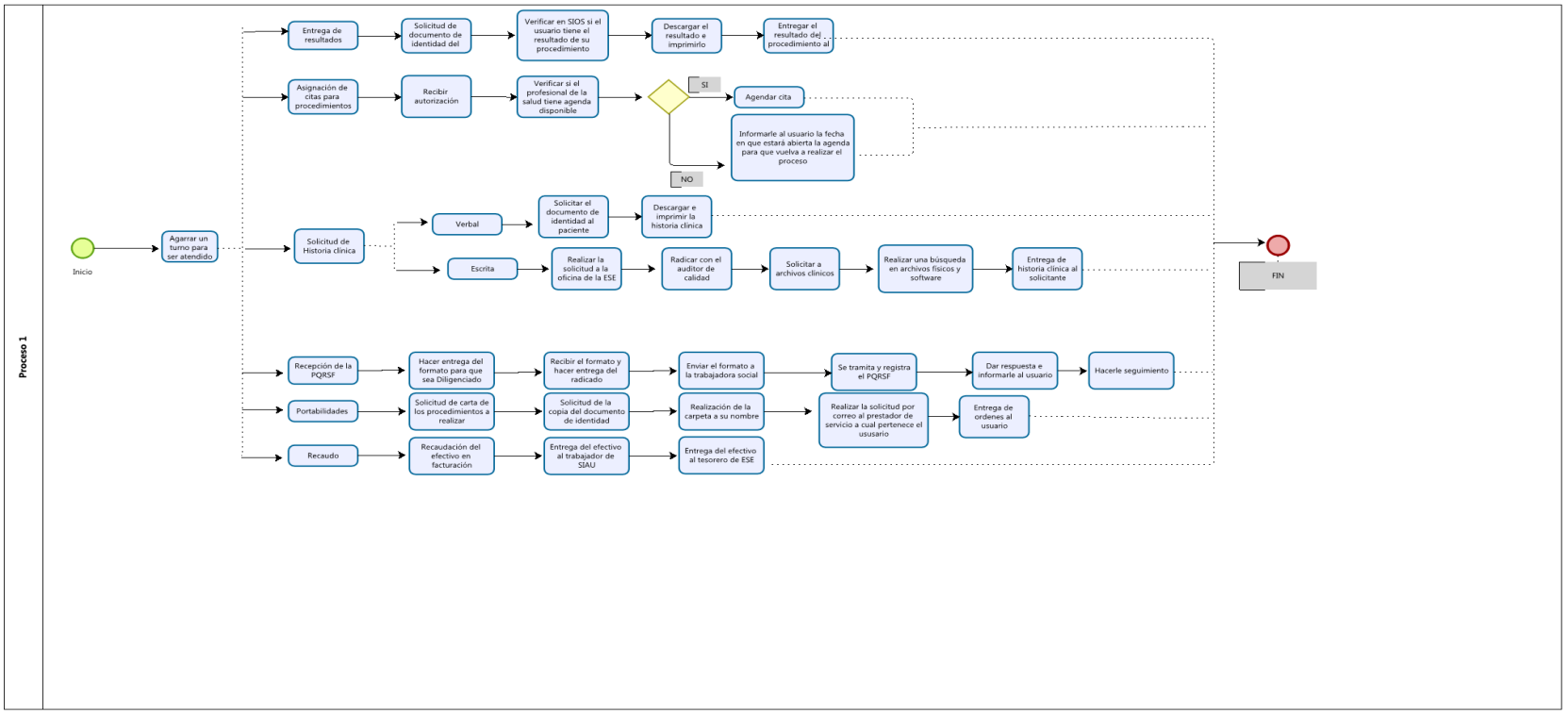
7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES.

7.1 SUBPRORCESO DE SIAU

Sistema de información y atención al usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el ministerio de protección social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes. Al estudiar el subproceso y al realizar toda la documentación que a continuación se podrá observar, se pudo evidenciar que contaban con un formato de PQRSF con una fecha vigente del 30 de enero de 2017 y se encontraba con contenido obsoleto, por este motivo se diseñó un nuevo formato la cual incluyera la opción de que el reclamo, sugerencia o queja fuera anónima dado que algunos usuarios por no querer tener inconvenientes con la persona o con la dependencia a la cuál va dirigida, se abstenga de hacerla.

Algunas funciones del personal de SIAU son recepcionar, tramitar y realizar seguimientos a las quejas, reclamos y sugerencias que presentan los usuarios a través de un formato que es entregado en este mismo lugar de atención, también asignan citas de algunos procedimientos médicos y por consiguiente también la entrega de resultados de éstos, asimismo entregan historias clínicas a los usuarios que la requieren, además de hacer portabilidades y el recaudo de facturación para entregar al tesorero al final del día. Igualmente están encargados de brindarles a los usuarios información veraz que les permita solucionar inconvenientes o situaciones que se les presente donde requieran orientación,

Ilustración 4 Flujograma de SIAU.



Fuente: Estudiante en práctica.

Ilustración 5 Formato PQRSF actual.

QUEJAS Y RECLAMOS Versión: 02 Vigente desde: 30 de enero de 2017

1.	Fecha	DD	MM	AAAA	2.	Régimen:	Contributivo	subsidiado	Vinculado	Particular
3.	Aseguradora:									
4.	Persona que reporta la queja:									
	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	C.C		R.C		Numero de documento				
		T.I		ASI		Municipio o corregimiento de residencia				
		PA		MSI						
5.	¿Por que medio desea que se le de a conocer la respuesta de su queja? (correo electronico, llamada telefonica, correspondencia a su vivienda). De la informacion del medio por el cual le responderemos (direccion de correo electronico, numero de telefono, direccion de su vivienda)									
6.	Nombre del funcionario que recibe la queja:									
7.	Servicio que genero la inconformidad:									
8.	DESCRIPCION DE LA QUEJA									

FIRMA DEL USUARIO FIRMA DE FUNCIONARIO

*C.C: Cedula de ciudadania. PA: Pasaporte. T.I: Tarjeta de identidad, R.C: Registro civil. ASI: Adulto sin identificación. MSI: Menor sin identificación

Fuente: Estudiante en práctica.

Ilustración 6 Formato PQRSF actualizado.

| | | |

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfS6Ru73l42d8syrHiqxTjqmcpUzgJCJu47AFGNO3K5X751mg/viewform?usp=sf_link Enlace para abrir el formato en un formulario Google

Ilustración 7 Manual de procedimiento de SIAU.

	Manual de procedimiento		
	Procedimiento de SIAU	Fecha:	
		Versión:	
		Página:	
Responsable: Nicol Padilla Valdéz		Área:	**SIAU**
Descripción de Actividades			

Paso	Responsable	**Actividad**
1.	Trabajador Social	Realizar entrega del formato PQRSF al usuario para que sea diligenciado
2.	Trabajador Social	Recibir el formato PQRSF y entregar el radicado al usuario
3.	Trabajador Social	Hacer entrega del formato PQRSF a la líder del proceso de SIAU
4.	Trabajador Social	Se hace trámite y registro del PQRSF
5.	Trabajador Social	Se da respuesta al usuario de su PQRSF
6.	Trabajador Social	Se hace un seguimiento al PQRSF
7.	Trabajador Social	Se archiva el PQRSF
		Fin de la Actividad

Fuente: Estudiante en práctica.

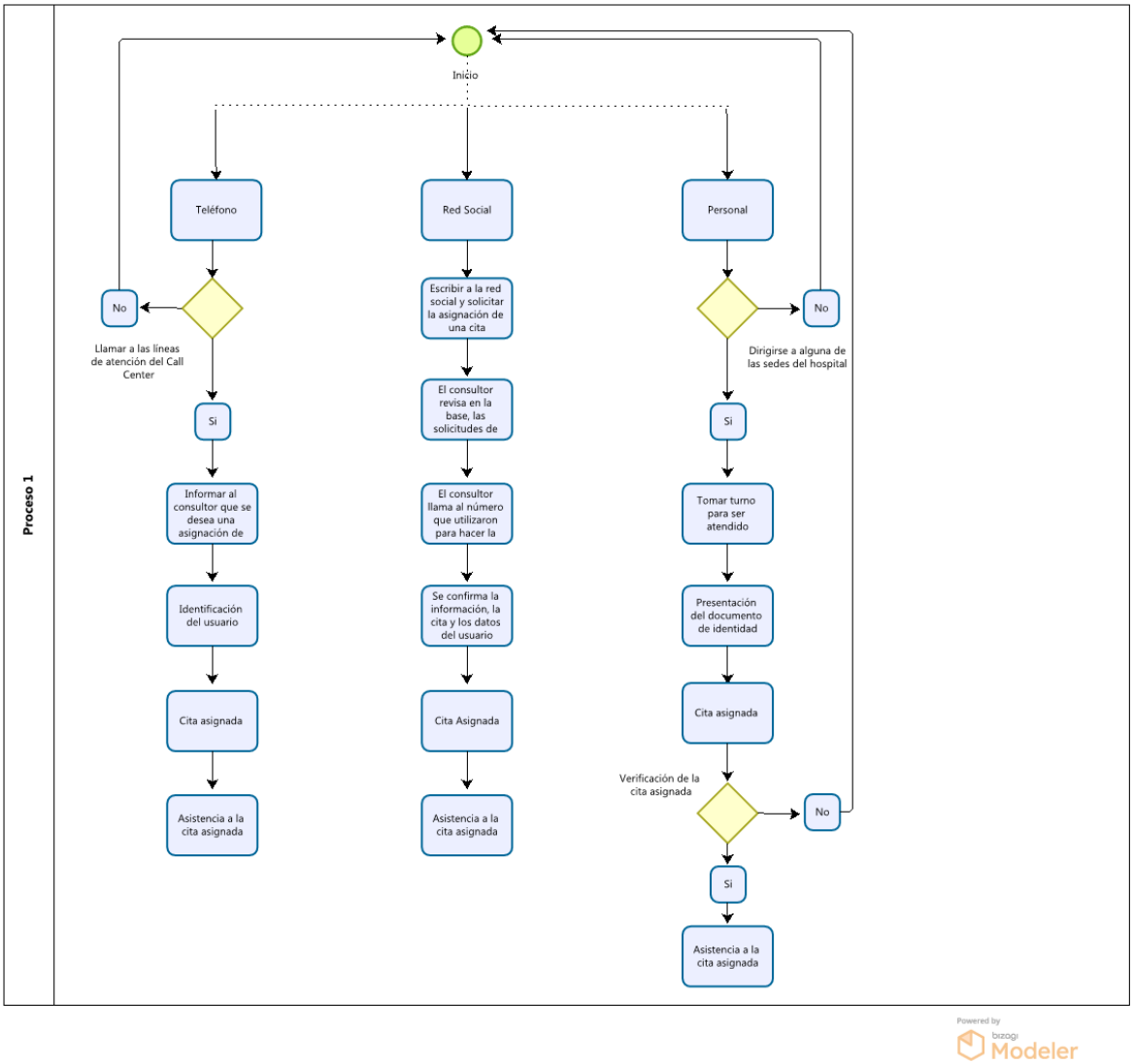
7.2 SUBPROCESO ASIGNACION DE CITAS.

El Subproceso de asignación de citas es un servicio personalizado que está ubicado en varias zonas de consulta externa con el fin del que el usuario pueda obtener una cita médica de consulta externa, programas o consultas especializadas.

Actualmente hay tres maneras de ofrecer este servicio, por teléfono, presencial y por red social, cada uno con actividades distintas. Por teléfono los usuarios tienen que comunicarse con las líneas de Call center disponibles, si requieren apartar la cita presencialmente, los usuarios se tienen que acercar a los cubículos asignados en consulta externa, además hay cubículos disponibles en las otras sedes del hospital. Para sacar cita por la red social tienen que escribir al número designado para atender por vía WhatsApp y comunicarle a la teleoperadora la cita que requiere.

A continuación se puede observar de manera detallada por medio del flujograma las actividades que hay que realizar para obtener una cita médica por las diferentes formas.

Ilustración 8 Flujograma de Asignación de citas.



Fuente: Estudiante en práctica.

Ilustración 9 Manual de procedimiento de asignación de cita.

	Manual de procedimiento		
	Procedimiento de asignación de citas	Fecha:	
		Versión:	
		Página:	
Responsable: Brenda Gutiérrez Barros, Jadit Guerrero	Área:	**Asignación de citas**	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	**Actividad**	
		presencial	
1.	Auxiliar de citas	Llamar por orden de ficho para atender las solicitud del usuario	
2.	Auxiliar de citas	Recepción del usuario y atender la solicitud	
3.	Auxiliar de citas	Recepción del documento de identidad y de la autorización de la cita al especialista por parte de la EPS	
4.	Auxiliar de citas	Ingresar en el programa SIOS el número del documento de identidad y poder asignarle la cita al nombre del usuario	
5.	Auxiliar de citas	Observar en el programa SIOS si la especialidad que va a requerir tiene agenda disponible	
6.	Auxiliar de citas	Agendar la cita acorde a la necesidad del paciente e informarle el día, la hora, el especialista y el lugar en que será atendido	
7.	Auxiliar de citas	Ingresar en el Drive los datos de las autorizaciones para hacerles seguimiento y verificar las citas autorizadas	
		Teléfono	
1.	Teleoperadores	Atender la llamada del usuario y especificando a qué entidad está llamando	
2,	Teleoperadores	Digitar el número de documento de identidad para identificar al usuario	
3,	Teleoperadores	Asignar la cita e informarle al usuario la fecha, hora y el profesional de la salud asignado	
		Red social	
1.	Teleoperadores	El Teleoperador revisa la red social para verificar las personas que han hecho solicitud para asignar una cita	

2.	Teleoperadores	El Teleoperador se comunica al número que hizo la solicitud y confirma los datos que digitó el usuario
3.	Teleoperadores	Se asigna la cita con el profesional de la salud
		Fin de la Actividad

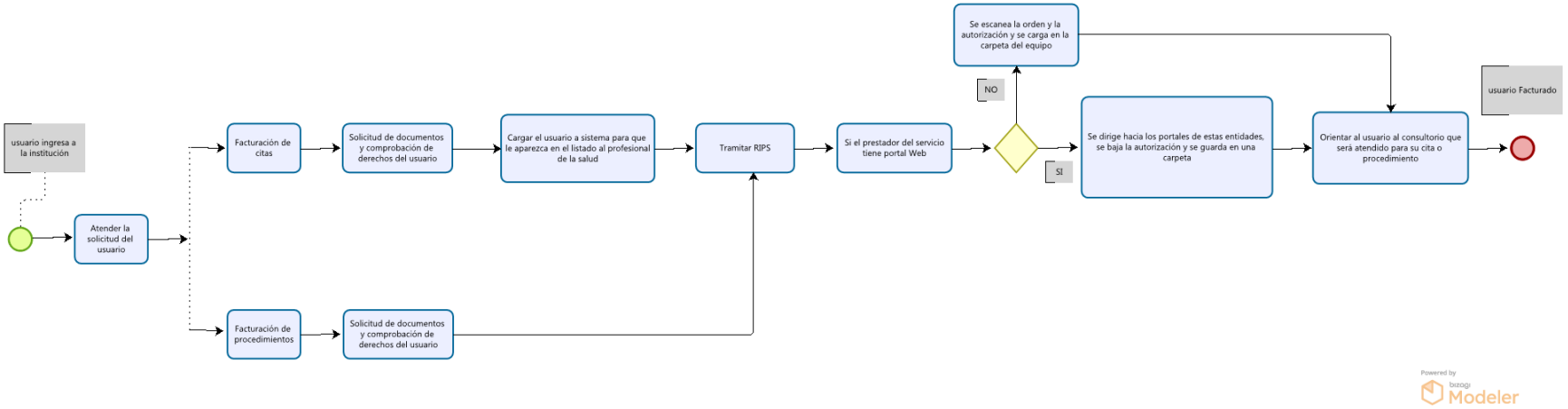
Fuente: Estudiante en práctica.

7.3 SUBPROCESO DE FACTURACIÓN.

Facturación es el subproceso que se dedica a liquidar y a cuantificar los servicios de salud prestados a los usuarios, para poder facturar los usuarios requieren tener unos documentos de soporte requeridos para la facturación. En los cubículos de facturación que están ubicados en la consulta externa tanto en la sede principal como en las demás sedes se pueden facturar diferentes servicios como lo son: Consulta externa, laboratorios, procedimientos ambulatorios, hospitalización, entre otros.

El usuario se acerca a los cubículos 30 minutos antes de recibir su cita o procedimiento con los documentos que se le fueron especificados en los diferentes canales de asignación de citas y se le genera la factura de acuerdo a la EPS donde está afiliado el usuario y de acuerdo al régimen que pertenece, ya después de ser facturado será dirigido para recibir su atención.

Ilustración 10 Flujograma de facturación.



Fuente: Estudiante en práctica.

Ilustración 11 Manual de procedimiento de facturación.

	Manual de procedimiento		
	Procedimiento de Facturación	Fecha:	
		Versión:	
		Página:	
Responsable: Anderson Cabarcas Mendoza		Área:	**Facturación**
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	**Actividad**	
1.	Facturador	Llamar por orden de ficho para atender las solicitud del usuario	
2.	Facturador	Recepción del usuario y atender la solicitud	
3.	Facturador	Recepción del documento de identidad y de la autorización para la comprobación de derechos de usuarios	
4.	Facturador	Ingresar el usuario al sistema para que le aparezca al profesional de la salud en el listado de pacientes por atender si es para facturar una cita con un profesional de la salud	
5.	Facturador	Tramitar el RIPS, digitar en el programa SIOS los datos del usuario, la EPS a la que pertenece, el número de autorización y la fecha de la orden si es para una cita o para la realización de un procedimiento	
6.	Facturador	Dirigirse al portal de la EPS al cual el usuario pertenece y esperar que autoricen el procedimiento o la cita	
7ca.	Facturador	Factura generada	
		FIN DE LA ACTIVIDAD	

Fuente: Estudiante en práctica.

7.4 SUBPROCESO DE CALL CENTER.

Un Call Center es una oficina que representa a la empresa, significado que día a día ha tomado mayor importancia, ya que de esto depende la permanencia y la fidelidad del usuario, a través del tiempo se han realizado muchos estudios sobre este tema o sobre esta área en específico de la empresa, con esto lo que se quiere lograr es entenderla, mirar cómo se puede mejorar para que la atención al usuario sea una atención de calidad permitiendo la entrada de nuevos usuarios y fidelizando a los mismos.

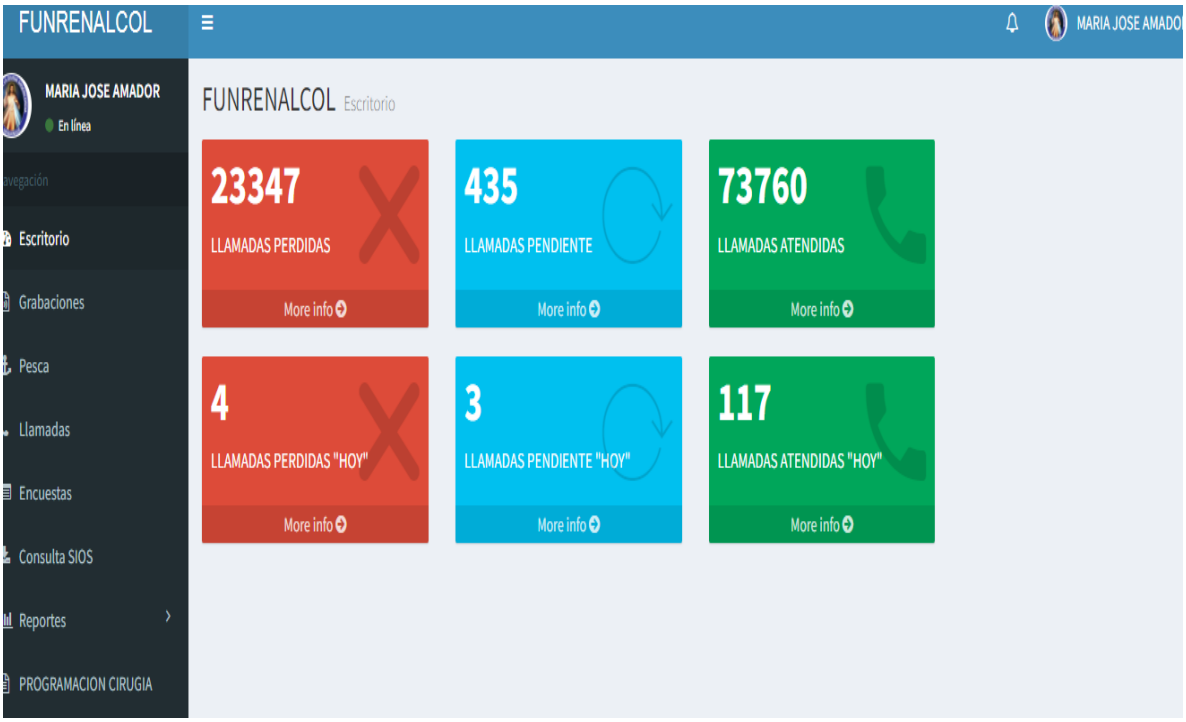
A continuación se le mostrarán unas series de estudios que se le hizo al proceso de Call Center, para observar qué problemas se están presentando en esta área y cómo se puede mejorar.

7.5 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Fundación Renal de Colombia con sede en Magangué Bolívar en el Hospital la divina misericordia tiene una oficina dedicada a la atención del usuario mediante las líneas de atención (6884101, 6881770, 3156264554, 3178055253, 3173655623, 3176645086), para que los usuarios puedan agendar citas con profesionales de la salud y resolver las inquietudes que tengan con respecto a procedimientos, citas, o para ser redireccionado a otra área del Hospital, Sin embargo las estadísticas presentadas por el módulo FUNRENALCOL , muestran que las llamadas perdidas tienen un gran porcentaje en las llamadas totales, para saber qué está sucediendo es necesario realizar un estudio y encontrar lo que genera este porcentaje tan alto , también se evidenció que las llamadas perdidas también incrementaban porque el tiempo de espera de 10 minutos de los usuarios para ser atendidos por una teleoperadora y por consiguiente cuando el tiempo de espera se terminaba, se colgaba automáticamente la llamada y esto hacía enfadar a los usuarios.

En la siguiente imagen podemos observar la cifra de llamadas perdidas, llamadas atendidas y llamadas pendientes, es importante atender principalmente las llamadas perdidas, ya que es un número muy alto y la empresa quiere buscar la manera de reducirlo y mejorar el servicio que les prestan a los usuarios, La fundación me generó un usuario el cual me permite observar las estadísticas desde que se creó el modulo y las que se generan día a día y poder trabajar con esto para buscar las fallas que presentan al día de hoy. También estaré observando a las Teleoperadores cómo se desempeñan en su trabajo y qué actividades están realizando que puedan interferir con su labor.

Ilustración 12 Módulo FUNRENAL.



Para medir la gestión del Call Center, el módulo nos permite observar las llamadas atendidas por agente, de la cual se despliega:

- ✓ Las llamadas
- ✓ El porcentaje de llamadas
- ✓ La duración de las llamadas
- ✓ El porcentaje de duración de las llamadas
- ✓ El promedio de duración de las llamadas
- ✓ La duración en espera
- ✓ El promedio de duración en espera

En las opciones de llamadas sin atender podemos observar:

- ✓ El número de llamadas sin atender
- ✓ El promedio de espera antes de desconectar
- ✓ La posición promedio en cola al desconectar
- ✓ La posición promedio en cola.

Para un monitoreo en tiempo real se dispone con una opción en el módulo llamada Realtime donde se puede observar el panorama actual y el estado de los agentes, se despliega el siguiente menú:

- ✓ La cola
- ✓ El agente
- ✓ El estado del agente (Ocupado-Libre)
- ✓ La duración de la llamada
- ✓ El CLID
- ✓ El tiempo trascurrido desde el último llamado atendido

Semanalmente la coordinadora de servicios ambulatorios revisa las estadísticas arrojadas por el módulo Funrenal, del rendimiento de los agentes junto con el Ingeniero de Sistema a cargo de las Teleoperadores, todo esto con el fin de controlar y de verificar que se esté cumpliendo con el objetivo de atender las necesidades de los usuarios, además se convoca una reunión para informales a las teleoperadores acerca de su rendimiento y generarle un informe.

Actualmente en servicio se encuentran ocho teleoperadores, seis en la sede de Magangué (Bolívar) y dos en la sede de Cartagena (Bolívar), su función es atender las necesidades de los usuarios que asiste la fundación, su horario de atención se distribuye entre 6 am y las 6 pm con el fin de atender la mayor cantidad de usurarios posibles, se está implementando en la actualidad generarle unos puntos por las actividades que realizan en el día, los puntos se distribuyen así:

- ✓ Llamadas recibidas: 45 puntos
- ✓ Recuperación de llamadas (Pescas): 10 puntos
- ✓ Sios: 5 puntos
- ✓ Redes Sociales: 5 puntos
- ✓ Opm (Errores): 10 puntos

- ✓ Citas Agendadas: 25 puntos

7.6 SUBPROCESO DE TELEMEDICINA.

La Telemedicina es cualquier acto médico realizado sin contacto físico directo entre el profesional y el paciente, o entre profesionales entre sí, por medio de un sistema telemático. En otras palabras, la telemedicina utiliza las tecnologías de la información y las telecomunicaciones (por medio de los sistemas telemáticos) para proporcionar o soportar la asistencia médica, independiente de la distancia que separa a los que ofrecen el servicio.

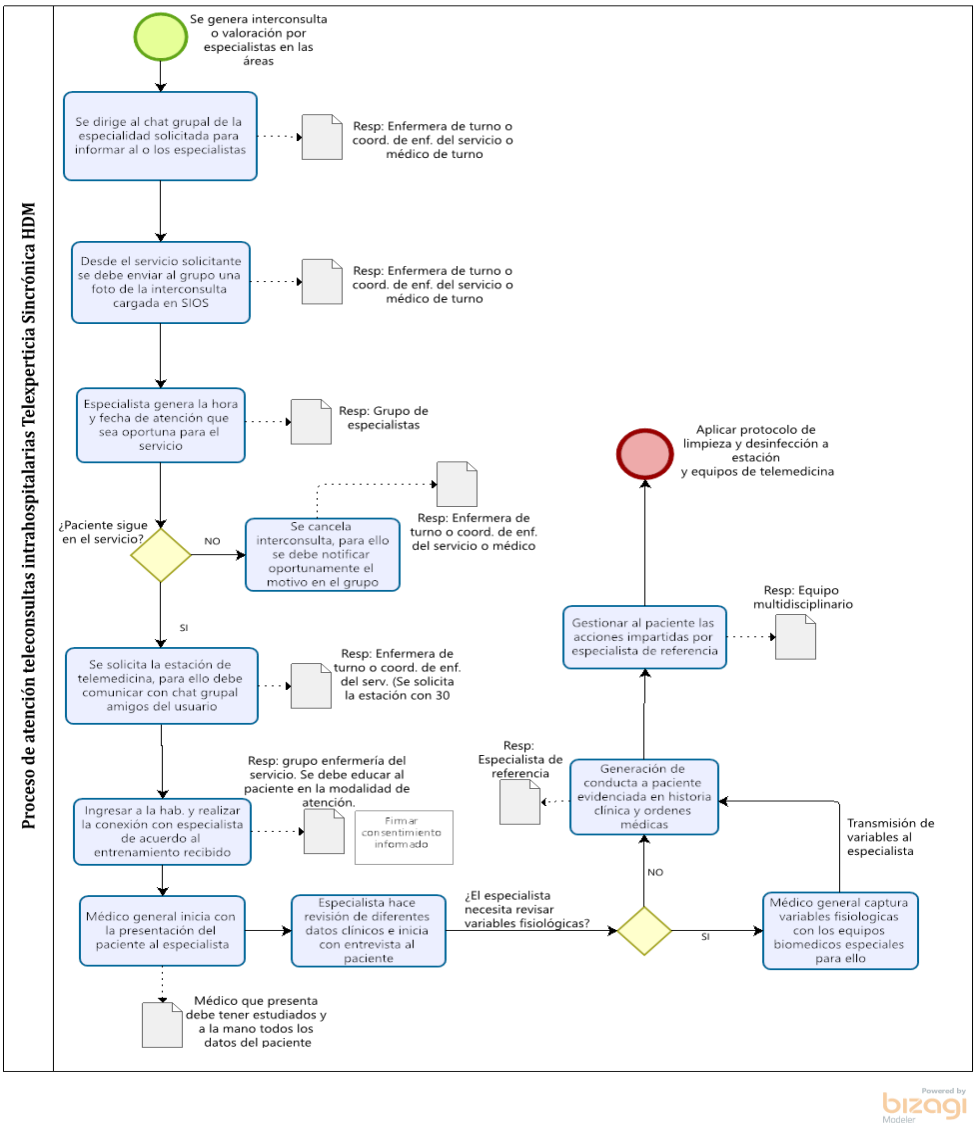
Algunas de las ventajas que ofrece la telemedicina son las siguientes:

- Reduce el tiempo de espera para recibir los servicios.
- Ahorra tiempo y costos tanto para el usuario como para la entidad.
- Permite hablar con su médico en tiempo real por medio de una pantalla o dispositivo.
- Acceso a diversas especialidades médicas.

En la actualidad se pueden emplear diferentes tipos de tecnologías dependiendo de su uso o de los inconvenientes que se puedan tener, en el Hospital la divina Misericordia se atiende al usuario en un consultorio con una enfermera presente, así mismo existe esta metodología en el área de consulta externa y en el área de interconsulta en donde se emplea las siguientes tecnologías:

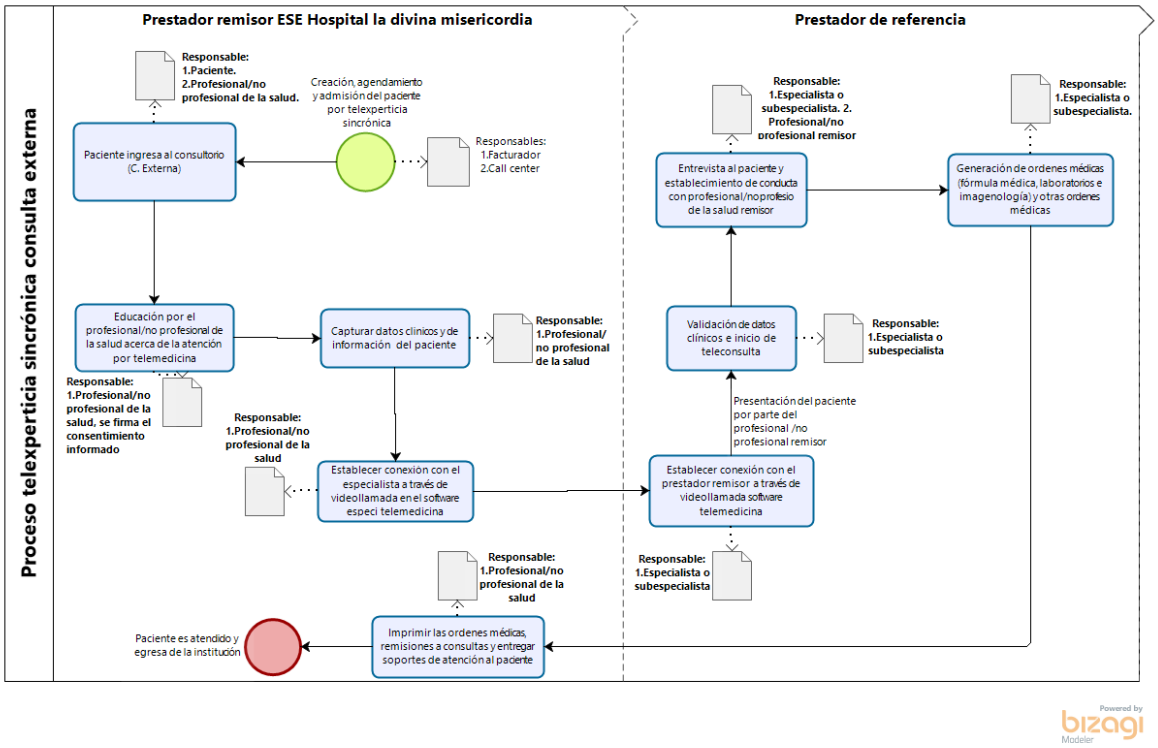
- ✓ Videochat o videollamadas usando computadoras o teléfonos inteligentes para permitirle al usuario, al profesional de la salud y a la enfermera hablar entre sí en tiempo real,
- ✓ Dispositivos biomédicos que se pueden conectar a través de internet que le proporcionan toda la información necesaria al profesional de la salud por medio de algunas aplicaciones en tiempo real que le ayudan a dar un diagnóstico y un tratamiento al usuario.

Ilustración 13 Flujograma de Telemedicina intrahospitalaria.



Fuente: líder del proceso de Telemedicina.

Ilustración 14 Flujograma de Telemedicina Consulta Externa.



Fuente: Líder del proceso de Telemedicina.

Ilustración 15 Manual de procedimiento de Telemedicina- Intrahospitalaria.

	Manual de procedimiento		
	Procedimiento de Telemedicina	Fecha:	
		Versión:	
		Página:	

Responsable: John Murillo Hoyos	Área:	**Telemedicina- Intrahospitalaria**

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	**Actividad**
1.	Enfermera de turno, Médico de turno o coordinadora de Enf	Se solicita en el chat grupal de la especialidad requerida el especialista disponible para atender al usuario
2.	Enfermera de turno, Médico de turno o coordinadora de Enf	Cargar la interconsulta al SIOS y enviar evidencia al chat grupal
3.	Especialista	Generar la hora y la fecha de la atención e informar en el chat grupal
4.	Enfermera de turno o coordinadora de Enf del servicio	Solicitar la Estación de Telemedicina con 30 minutos de anticipación de la interconsulta en el chat grupal de amigos del usuario
5.	Enfermera de turno	Llevar a cabo la interconsulta de acuerdo al entrenamiento recibido por el Ingeniero de sistema
6.	Profesional de la salud	El médico tratante le da los datos del usuario al especialista y le explica la situación actual en la que se encuentra el paciente
7.	Equipo Multidisciplinario	Se le genera al paciente las acciones impartidas por el especialista de referencia
8.	Servicio que generó la interconsulta	Se hace la desinfección de la Estación y se hace entrega de la misma
		FIN DE LA ACTIVIDAD

Fuente: Estudiante en práctica

Ilustración 16 Manual de procedimiento de Telemedicina- Consulta Externa.

	Manual de procedimiento		
	Procedimiento de Telemedicina	Fecha:	
		Versión:	
		Página:	

Responsable: John Murillo Hoyos	Área:	**Telemedicina- Consulta externa**

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	**Actividad**
1.	Facturador o Call center	Se crea el agendamiento y admisión del paciente por la modalidad de Telexpeticia
2.	Paciente, profesional y no profesional de la salud	Ingreso del paciente al consultorio para recibir su cita por medio de la modalidad telexperticia
3.	Profesional/ no profesional de la salud	Se le explica al paciente cómo se llevará a cabo la atención y se le socializará el consentimiento para que el usuario pueda firmarlo antes de la atención
4.	Profesional/ no profesional de la salud	Recolectar los datos del usuario mientras se establece la conexión por videollamada con el especialista
5.	Profesional/ no profesional de la salud	Llevar a cabo la teleconsulta de acuerdo al entrenamiento recibido por el Ingeniero de sistema
6.	Profesional de la salud	Se entrevista al paciente y se establece la conducta con el profesional/ no profesional de la salud
7.	Especialista	Se genera las ordenes médicas (Fórmulas médicas, laboratorios e imageneneología) y otras órdenes médicas
8.	Facturador	Imprimir las órdenes médicas en los cubículos fuera del consultorio y hacer entrega de estos
		FIN DE LA ACTIVIDAD

Fuente: Estudiante en práctica.

8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA PRACTICAS PROFESIONALES

NOMBRE QUIEN REALIZA		**María José Amador Acosta**								**AÑO**				**2022**											
N°	**ASPECTOS**	**MES 1**				**MES 2**				**MES 3**				**MES 4**				**MES 5**				**MES 6**			
		Sem 1	**Sem 2**	**Sem 3**	**Sem 4**	**Sem 1**	**Sem 2**	**Sem 3**	**Sem 4**	**Sem 1**	**Sem 2**	**Sem 3**	**Sem 4**	**Sem 1**	**Sem 2**	**Sem 3**	**Sem 4**	**Sem 1**	**Sem 2**	**Sem 3**	**Sem 4**	**Sem 1**	**Sem 2**	**Sem 3**	**Sem 4**
	Proceso Asignación de Cita y Facturación																								
1	Diagnóstico del proceso																								
2	Caracterización del proceso																								
3	Medición de tiempos																								
4	Identificación de mejoras e implementación																								
5	**Proceso SIAU**																								
6	Diagnóstico del proceso																								
7	Caracterización del proceso																								
8	Verificación de documentación con el líder del proceso																								
9	Identificación de mejoras e implementación																								
10	**Proceso Call Center**																								
11	Diagnóstico del proceso																								
12	Caracterización del proceso																								
13	Verificación de documentación con el líder del proceso																								
14	Identificación de mejoras e implementación																								
15	**Proceso Telemedicina**																								

16	Diagnóstico del proceso																								
17	Caracterización del proceso																								
18	Verificación de documentación con el líder del proceso																								
19	Identificación de mejoras e implementación																								

9. PRESUPUESTO

N°	RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	DEDICACIÓN	V, UNITARIO	V, TOTAL
1	**PERSONAL**					$ 6,000,000
1.1	Estudiante en práctica	UNIDAD	1	6	$ 1,000,000	$ 6,000,000
2	**LOGISTICA**					$ 10,000
2.1	Papelería	Global			$ 10,000	
3	**MATERIALES IMPRESOS**					$ 40,000
3.1	Impresión	Unidad	20	1	$ 2,000	$ 40,000
	TOTAL COSTOS					**$ 6,050,000**

10. CONCLUSIONES.

Tras la evaluación de los procesos misionales de la consulta externa del Hospital la divina Misericordia operado por la Fundación Renal de Colombia, podemos observar que se llevaron en tres momentos, el primer momento que consistió en hacerle un diagnostico a los procesos, para verificar la situación actual en que se encontraban éstos, donde se evidenció algunas inconsistencias en la infraestructura de Call center, algunos trabajadores con responsabilidades demasiado altas para su cargo, algunos documentos desactualizados, poca motivación de personal, algunas fallas en el protocolo de telemedicina donde algunas actividades por parte de las auxiliares de enfermería y los profesionales de salud de referencia omitían o realizaban de manera incorrecta . El segundo momento consistió en la documentación de estos procesos con el fin de observar de manera detallada y de otra perspectiva las actividades que cada proceso requiere para la atención de los usuarios y por último el tercer momento que se basó en hacer reuniones con la coordinadora de consulta externa para socializarle la documentación y las debilidades que presentaba cada proceso, además de informes presentados a cada líder de los subprocesos para exponerles las oportunidades de mejoras que se pueden implementar con la finalidad de mejorar la calidad del servicio que están prestando.

Se realizaron flujogramas y manuales de procedimientos donde están plasmados las actividades de manera gráfica, las cuales se encontraban desactualizados en la entidad, se diseñó una mejora en el formato PQRSF con el objetivo de estudiarla y presentarlo como una oportunidad de mejora.

Es importante resaltar que el tiempo de espera de las llamadas de Call Center de 10 min, después de un seguimiento y organizar reuniones con el gerente de la fundación, se tomó la decisión de quitarlo, lo que redujo las llamadas perdidas por día y se pudo evidenciar que las llamadas atendidas aumentaron, mejorando las estadísticas de las teleoperadoras,

Finalmente se le recomienda a la entidad verificar todas las inconsistencias encontradas y tomar acciones de mejoras, también implementar las recomendaciones presentadas a cada líder para que se pueda tener un mejoramiento continuo en la prestación de los servicios. Se le recomienda a la entidad capacitar cada cierto tiempo a los trabajadores para que sean motivados a mejorar su desempeño.

11. REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

Manning, K. (2021, March 25). *Guía completa de documentación de procesos empresariales con ejemplos*. ProcessMaker. https://www.processmaker.com/es/blog/business-process-documentation/

Unidad de Consulta Externa. (n.d.). Org.co. Retrieved June 14, 2022, from https://www.husi.org.co/servicios-y-especialidades/servicios-asistenciales/consulta-externa

Informe de trabajo. (2021, October 5). Blog de Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual; Bizneo HR. https://www.bizneo.com/blog/informe-de-trabajo/