

GESTION DOCUMENTAL – GERENCIA LOGÍSTICA**PROTOCOLO ATENCION DE CONSULTAS USUARIO EXTERNO****1. Línea de Atención de Archivo por el Teléfono Orientador:****Recomendaciones para el uso de la línea:**

- La línea no debe ocuparse con llamadas largas (más de cinco minutos), en caso de demorarse la atención con un usuario cuando éste solicite la historia clínica completa o varias atenciones que impliquen hacer consultas en inventario, archivo físico y archivo digital, se le indicará que se colgará la llamada para hacer la búsqueda y que debe volver a comunicarse en el tiempo estimado para la respuesta. Lo anterior porque pueden haber otros usuarios intentando comunicarse o necesitando comunicarse con otras líneas del teléfono orientador, recordemos que éste servicio no es exclusivo para la línea de archivo. La respuesta debe incluir el número de copias, el costo y las alternativas que se tienen para entrega de historias clínicas extensas. (ver alternativas al final de este documento).
- Esta línea no debe ocuparse para llamadas personales
- En caso de que la línea presente fallas y se requiera comunicarse con un soporte se hará desde la otra línea de archivo, cuando no sea posible solucionar el inconveniente técnico y demore la reparación se deberá escribir un correo al equipo directivo de la IPS direccionada (Director, Enfermero Líder y Analista), notificando la novedad e indicando el tiempo en el que nuevamente se restaurará el servicio. Esto porque en la IPS no se sabe que está pasando y por servicio no podemos tener usuarios llamando sin una respuesta. Cuando esto ocurra, se activará el plan de contingencia que consiste en indicar a los usuarios la opción de solicitud por correo electrónico e indicar que tome el volante donde encontrará todos los requisitos.

Guion para la entrega de historias clínicas a través del teléfono orientador

1. Línea de Archivo Clínico IPS Sura buenos días, tardes, ¿en qué le podemos ayudar?
2. Se escucha el requerimiento del usuario y se indaga para que trámite requiere la copia de la historia clínica con el fin de orientarlo e imprimir solo lo que usuario necesita.
3. Sr. Sra. ¿Es usted el paciente?

Si la respuesta es SI

4. Ingresar a IPSA, preguntar y registrar el número de identificación en la planilla de registro Se verifica la identificación del usuario: “Sr, Sra., debo verificar que usted es el paciente para ello confirmaré los datos:
 - ✓ Confírmeme su nombre y apellidos completos
 - ✓ Confírmeme su fecha de nacimiento
 - ✓ Confirme su correo electrónico
 - ✓ En qué sede se encuentra ubicado: Aplica cuando la línea atiende usuarios de diferentes sedes y se requiere saber a qué IPS se direcciona la impresión.

Para confirmar que usted es el paciente, el sistema me exige que conteste tres preguntas correctamente, a continuación le hare las preguntas: (De la siguiente lista de preguntas, se realizan tres de forma aleatoria, a las cuales el paciente deberá contestar de forma exitosa para continuar el proceso:

- a) ¿Usted ha sido atendido por el servicio de urgencias en el último mes?
- b) ¿Pertenece usted al grupo de Hipertensión arterial?
- c) ¿Usted ha consultado con su médico de familia en Los últimos dos meses?
- d) ¿Su grupo de afiliación es A, B, C?
- e) ¿Ha consultado en el servicio de odontología en el último trimestre?
- f) ¿Tiene usted un tratamiento vigente con Salud Visual u odontología particular?
- g) ¿Ha consultado con algún médico especialista en los últimos 30 días?, ¿Qué tipo de especialidad?

Nota: En caso de que el usuario conteste de manera errada una de las preguntas, se realizara una cuarta pregunta. Si la respuesta no es acertada, se explica que hubo fallo en una de las respuestas por lo tanto, no se pudo hacer la validación de la identificación de forma correcta y no se puede proceder con la entrega de la historia clínica. En tal caso, se procede a indicarle que puede hacer la solicitud vía correo electrónico adjuntando los requisitos requeridos.

Tener especial cuidado con los usuarios mayores, quienes en algunos casos presentan pérdida de memoria, solo en estos casos se hará una excepción para la entrega, si alguna de las respuestas no coinciden, constatando que en la voz se escuche como un usuario mayor.

5. Si las respuestas son correctas, se procede con el trámite de la solicitud, indagando que partes o fechas de atención requiere de su historia clínica y para que trámite requiere la historia clínica.
6. Se informa al usuario el costo aproximado que tendrán las copias (en caso de que sean más de cinco copias). y se direcciona indicándole:
 - ✓ El ficho que debe seleccionar, la taquilla de atención y piso donde está ubicada.
Ejemplo: Ficho con la letra H, segundo piso, taquilla 7. Se debe tener claridad de esta información para cada sede.
Sede Centro: Taquilla 1 de Odontología Sin ficho
Sede Monterrey: Taquilla 7 Segundo piso Ficho H
Sede Saman: Taquilla 1 Sin ficho
Sede Rionegro: Taquilla 2 Sin ficho
Sede Almacentro: Taquilla 1 Sin ficho
Sede Cordoba: Taquilla 3 y reclama en porteria
Sede Aguacatala: Punto de Servicio primer piso
Sede Salud en Casa Barranquilla: Punto de Servicio sin ficho
Sede Salud en Casas Medellín: Taquilla 2 Ficho C
 - ✓ El tiempo aproximado en que recibirá atención, el cual oscila entre 5 y 15 minutos después de seleccionar el ficho.
7. Una vez impresa la información requerida por el usuario, se envía la impresión a la taquilla del punto responsable de la entrega y se notifica vía Skype a la auxiliar de punto responsable el número de hojas a imprimir y si tiene cobro.

Si la respuesta es NO

8. Cuando NO es el usuario quien reclama directamente, se verifica el nexa con el paciente y se valida que cumpla con los requisitos:
 - a. Autorización escrita del paciente: Puede diligenciar la autorización que se entrega desde archivo y que se encuentra adjunta al volante "Requisitos para solicitar una historia clínica" o en su defecto el usuario puede enviar una carta, la cual debe decir el nombre de la persona que está autorizando y el trámite para lo cual requiere la historia clínica.
 - b. Los anexos de acuerdo con el nexa que tiene con el paciente (estos están descritos en el volante anteriormente mencionado).
 - c. Si cumple con la presentación de la autorización y los documentos anexos, se procede con la entrega y se notifica por el Skype al Punto de servicio que el usuario debe entregar documentos.

9. Si no cumple con los requisitos, se indica al usuario que tome el volante informativo “Como reclamar copia de una historia clínica” y se le explica que allí puede encontrar los requisitos y los diferentes canales para hacer la solicitud de la historia clínica. Se debe hacer énfasis en ofrecer el canal de correo electrónico para que el usuario no tenga que volver a desplazarse. Cuando el usuario no acepte o manifieste dificultad para acceder a ésta opción, se le explicará que puede reclamarla en cualquiera de las sedes que cuenta con el servicio de archivo en sitio y que se le facilite más por su ubicación. (aquí debe mencionársele las opciones y explicar la ubicación).
10. Todas las atenciones deben registrarse en la planilla de atención de usuarios, detallando: Fecha, nombre del paciente, nombre del autorizado que recibe, fecha de la historia que entregamos y dirección del correo electrónico cuando hacemos la entrega por este medio.

2. Entrega de Copias de Historias Clínicas Extensas (más de 20 hojas):

Cuando la historia clínica sea de más de 20 hojas, se ofrecerá al usuario otros medios y formas de entrega.

Medios y Formas de Entrega:

- a. **Envío por correo electrónico:** Esta es la primera opción que se ofrece al usuario ya que no genera ningún cobro ni desplazamientos. Se registra en la planilla la dirección de correo autorizado por el usuario y se le indica el tiempo de respuesta que es al día hábil siguiente, en ventanilla o por teléfono orientador se debe validar la identificación del paciente o autorización en caso de tratarse de un tercero.
- b. **Medios electrónicos (Cd, USB):**
 - Entrega en CD: Aplica para los archivos donde se tenga esta opción y tiene un cobro de \$2.000, el usuario deberá pagar en el punto de servicio el equivalente al costo de 20 copias. Se debe notificar al punto de servicio el pago que debe hacer el usuario y confirmar el pago antes de proceder con el trámite.
 - USB: El usuario puede facilitar una USB para que se le cargue la información, esta opción no tiene costo. Cuando se utilice este medio, se debe aplicar la seguridad al dispositivo, revisando previamente que no esté contaminado con virus.
- c. **Historia Clínica Impresa:** Esta se hace solo cuando el usuario insiste en una entrega impresa, se le informa que se trata de una entrega especial, y el tiempo de respuesta dependerá de la forma de entrega y el medio que seleccione.

Formas de Entrega para Historias Clínicas extensas:

- a. **Usuario presente en la ventanilla del archivo:** El tiempo entrega es de una hora hábil máximo, mientras se realiza el trámite de descarga de la información y se imprime o se graba en el medio de entrega elegido por el usuario: CD, USB, correo electrónico. Cuando el usuario acepta el envío por correo electrónico, el usuario puede irse y explicarle que en dos horas máximo se le estará enviando la información al correo autorizado.
- b. **Teléfono orientador:** Se le informa al usuario que se tomará su solicitud, pero por tratarse de una HC que supera el número de hojas permitidas para ser impresas en la sede, debe reclamarse la historia en dos días hábiles en la taquilla del punto de servicio de la IPS donde consulta o en otra sede que cuente con el servicio de archivo en sitio. Debe preguntársele al usuario a cuál de las sedes se acercará y se procede a enviar la información a la sede seleccionada por el usuario.
- c. **Envío a su domicilio:** Se ofrecerá al usuario el envío de la información a su domicilio, y aplica cuando se trate de personas con dificultad en el desplazamiento, adultos mayores o en los servicios de Saludo Sura y aplica cuando el usuario no acepta el envío por correo electrónico. En tal caso al costo de las fotocopias o CD se recarga el equivalente a 50 copias (\$5.000) y el tiempo de respuesta es de máximo cuatro días hábiles. Implica coordinación con el servicio de mensajería y aplica para domicilios en el área metropolitana y en sectores de fácil acceso. Para los usuarios de Salud Sura, solo se cobrará el servicio de mensajería (el equivalente a 50 copias), dado que las copias no se cobran. Requiere solicitud del servicio de mensajería con el Auxiliar de logística que apoya el proceso de archivo.

Cobro de fotocopias de historias clínicas:

- d. y en el medio elegido por el usuario (CD o impreso). Esta opción implica un segundo desplazamiento por parte del usuario, el pago respectivo en el punto de servicio, antes de tramitar el rde acuerdo con el medio de entrega elegido. Dicho pago debe hacerse en taquilla antes de tramitar el requerimiento. Esto con el fin de que se impriman copias que luego no son reclamadas).

Envío a su domicilio: En tal caso al costo de la copias se recarga el equivalente a 30 copias (\$3.000) y el tiempo de respuesta es de máximo cuatro días hábiles. Implica coordinación con el servicio de mensajería y aplica para domicilios en el área metropolitana y en sectores de fácil acceso.

Para usuarios de Salud Sura, solo se cobrará el servicio de mensajería (el equivalente a 30 copias).

d.

3. Correo electrónico:

Cuando un usuario no cumple con los requisitos para el entrega se debe ofrecer la opción de solicitud por el correo electrónico registrosclnicosIPS@sura.com.co, entregar el volante con los requisitos y el desprendible con la autorización que debe diligenciar e indicarle que esta opción no le genera costo, le evita un nuevo desplazamiento y tiene un tiempo de respuesta de cuatro horas hábiles después de recibir la solicitud y adjuntar los documentos solicitados para cada caso.

INTERACCIONES CON LA SEDE Y EL PUNTO DE SERVICIO DE IPS PARA LA OPCION DE TELEFONO ORIENTADOR

- Disponer siempre de volantes a la entrada de la sede y junto al teléfono orientador.
- Revisar que se disponga de papel tamaño carta en la impresora configurada.
- La persona que esté en la taquilla responsable de la atención, deberá reportarse diariamente por Skype al archivo que corresponde con el fin de poder comunicarse durante el día para las novedades que se presenten. Archivo IPS San Diego
- El auxiliar del punto deberá cobrar las copias de historias clínicas a partir de cinco hojas y estar atento al valor que el Archivo notifique para hacer el respectivo cobro y emitir la factura. Cuando se trate de entregas en CD se cobrará el equivalente a 20 copias o entregas del CD en domicilio del paciente se cobrarán el equivalente a 50 copias. Esto solo aplica para entrega de historias clínicas de más de 20 hojas y donde el usuario escoja la alternativa de entrega en CD.
- Cuando el Auxiliar de archivo lo indique deberá solicitar al usuario los documentos anexos como carta de autorización y copias de documentos de identificación que acompañen la solicitud, reservarlos para enviarlos posteriormente al archivo que corresponde.
- Semanalmente deberá enviar al archivo clínicos de la IPS San Diego los documentos anexos que se recojan, marcando el sobre de la siguiente manera:
DE: PUNTO DE SERVICIO
UBICACIÓN: IPS MONTERREY
PARA: ARCHIVO SAN DIEGO
ASUNTO: Anexos entrega historias clínicas