| **NOMBRE DEL COLABORADOR** |  | **CARGO:** |  | **PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **JEFE INMEDIATO** |  | **CARGO:** |  |  |
| **TEMA / RESPONSABLES/FECHA-FIRMAS RESPONSABLES** | **TEMA / RESPONSABLES/FECHA-FIRMAS RESPONSABLES** |
| ***Gestión del Talento Humano:***Manual de ética y buen gobiernoManual de gestión del talento humanoPrograma y Actividades de Bienestar laboralPrograma de incentivos: Objetivo-Alcance-Comité evaluador-Funciones del comité-Condiciones generales-Categorías y criterios a tener en cuenta-PremiosPerfil y funciones del cargoReglamento Interno de Trabajo.Competencias institucionales16 políticas de Fomesalud y documentos de consulta del sistema de gestión.Política de Desarrollo Humano y Transformación Cultural.Política de información y comunicación Política de protección de la informaciónPolítica de protección de datos personalesPolítica de seguridad y salud en el trabajoPolítica de desconexión laboralGestión de la información y comunicación, Aspectos a comunicar, Que comunicar, Como comunicar, Cuando comunicar, los canales de comunicación.Comunicación que le corresponde a todo el personal y algunos aspectos de comunicación para las recepcionistas.Matriz de comunicación institucionalFormato y proceso a seguir cuando ocurre una incapacidadProceso de Notificación de incapacidades – Circular N° 00012-2021Formato y proceso de Solicitud de permisosFormato y proceso Solicitud y trámite de vacacionesFormato y proceso Solicitud para retiro de cesantíasFormato y proceso Reporte de novedades de nómina y modalidad de pagoManual de imagen corporativa.Formato y proceso Retiro de la institución, formato de Acta de entrega de cago y paz y salvo.**Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:**Que es el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el TrabajoPolítica de Prevención y Control de Consumo de Alcohol, Tabaco y DrogasPolítica de Prevención de Acoso LaboralQue es un acto inseguro y una condición inseguraEjercicio práctico de identificación de actos, condiciones inseguras y peligrosQue es un EPPS Y Uso de EPPARL a la que se encuentra afiliadoIdentificación de peligros en fomesaludQué es un incidente laboral y proceso a seguirQué es un accidente laboral y proceso a seguirQué es una enfermedad laboral.Que es el Copasst y sus integrantesQue es el Cocola, sus funciones y sus integrantesQue es el acoso laboral y Tipos de acoso laboral, algunas situacionesQue no es considerado como NO Acoso LaboralReuniones ordinarias para el Copasst y CocolaCanales de comunicación para el comité de convivencia laboral COCOLAProgramas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de FomesaludDerechos de los trabajadoresResponsabilidades del trabajador en el SG-SSTReglamento de Higiene y Seguridad IndustrialPeligros asociados a la actividad de Fomesalud.Controles para eliminar, mitigar o proteger contra los peligros.Acciones ante situaciones de emergenciaPlan de Emergencias y Brigadistas.Presentación al personal y recorrido por la institución.***Manual de Bioseguridad Fomesalud:***Alcance – Principios de bioseguridad-DefinicionesMedidas de prevención y control a la exposición ocupacional al covid-19Medidas de control de ingeniería y administrativasMedidas de control para el ingreso y salida de la instituciónMedidas de control durante su permanencia en la instituciónAtención a pacientes ambulatorios***Sistema de Gestión de Calidad***Política de Calidad, Política de Gestión del RiesgoConcepto de calidad, Atributos servicios de saludGestión de PQRS: canales de recepción de solicitudesEncuestas de satisfacciónControl de la información documentadaConceptos básicos de calidad: Proceso, procedimiento, Ciclo PHVA.importancia de cumplimiento de los procedimientosEspíritu de servicio y buen trato al usuario***Coordinadora administrativa y financiera:***Asignación de correo electrónico corporativoPolítica de Responsabilidad Social y AmbientalPolítica de Gestión de la TecnologíaPlan de Gestión Integral de Residuos PGIRHSReporte de daños, Solicitud de insumos, Control de impresiones y papelería, Extensiones telefónicasSoportes para el cobro de servicios prestados***Recepcionistas:***Instructivo de atención telefónica y presencialProcedimiento de asignación de citasInstructivo de creación de usuariosInstructivo creación de autorizaciones de servicios Matriz de requisitos para los serviciosProcedimiento de recepción de usuariosManejo del ascensorManejo de caja- AnticiposManual de bioseguridad, lista de chequeo y reporte de condiciones de saludInducción en Servicios por paquete, Soportes para facturar prepagadasCall center:Horarios, fortalezas de profesionales y los horarios de valoración sede Bolarqui Condiciones las cuales se deben cumplir para cancelar una cita a los números de cancelación (3003237337 o al correo citasambulatorias@fomesalud.com, distribución del manejo de celular de cancelaciónPara las hidroterapias debe el paciente haberse realizado un parcial de orina menor a 2 meses el cual debe enviarlo al correo corporativo para que sea revisado por el Dr Nelson)Por el call center solo se programa la valoración y el resto de tratamiento se programa con mi compañera MayerliNuevo contrato de Profesionales de la salud, se le explica que debe tener primero el anticipo Libreto de atención telefónica Cuando el paciente realiza una transferencia explicarle el proceso que para asignar cita se puede demorar máximo 2 días porque tiene que ser revisado por la coordinadora administrativa, también se explica que debe imprimir la transferencia y arqueo de caja, anotarlo en el cuaderno y entregarlo a la Dra. Sulay.-Proceso a realizar con pacientes de telemedicina***Modelo de Atención Domiciliario:***Normas de bioseguridadMarco legal y normativo.Condiciones generales para el ingreso al programa de atención domiciliaria.Verificación de órdenes recibidas.Control de ingreso de órdenes en físico y a través de correo electrónico.Asignación del profesional para el servicio de atención domiciliaria.Creación y administración de agendas (procedimiento de creación y admón. de agendasAF-PR09-01).Asignación de citas (AF-PR09-01 procedimiento de asignación de citas).Admisión de usuarios (AT-PR04-01procedimiento de admisión y registro de usuarios).Recepción de llamadas, verificación del usuario, resolver inquietudes, comunicación asertiva.***OPS***Normas de bioseguridadMarco legal y normativo.Condiciones generales para el ingreso al programa de atención domiciliaria.Verificación de órdenes recibidas.Modalidades de ingreso al servicio de atención domiciliaria.Condiciones para el envío de agenda para su programación en el software institucional.Asignación de citas (AF-PR09-01 procedimiento de asignación de citas).Admisión de usuarios (AT-PR04-01procedimiento de admisión y registro de usuarios). Como se confirman las atenciones.Atención del usuario en el servicio de atención domiciliaria (AT-PR05-01) (paso a paso).Ingreso al software y registro de historias clínicas y registros diarios (paso a paso). Cuando realizar apertura, cuando realizar cierre de historias clínicas, seguimiento diario a tares, entrega de plan casero y registro en el software.Oportunidad en los registros clínicos, cancelaciones, inasistencias.Documentos compartidos en el DRIVE:* Formatos del servicio de atención domiciliaria.
* Inducción del profesional (carpeta) con instructivos para habilitar nota aclaratoria y como generar ordenes internas.
* Modelo de atención domiciliaria
* Profesionales domicilio (carpeta)Excel de finalizados y Excel de Barthel y fac

***Proceso Promoción de La Salud***Programas Visitas Domicilias, Parejas, Encuentros Familiares, programa calidad de vida del adulto mayor, curso Psicoprofilactico, yoga, Pasitos Seguros, Tulumanya Volver a Empezar, Pilates, Grupos de Apoyo Charlas en Salud Mental. Integraciones Familiares,Indicadores (Productividad)Servicios Ofertados Seguimiento Censo Hospitalario Inducción Software 360Inducción Acceso y Cargue de Documentos a Plataforma E-saludSeguridad del Paciente - Eventos adversos- Formatos Reportes – Referencia y Contra referencia.Reporte legalizaciones (Se entregan planillas) Entrega de casos EspecialesPlanillas –Decreto 4505- Registro diario de actividades Programadas- Registro de variables.Comité de Historias Clínicas Grupos PrimariosSocialización Protocolo de caídas***Sub Gerencia***Reseña Histórica institucionalMisión, Visión, Política de calidad, Valores y Principios Competencias laborales institucionalesPartes interesadasPolítica de Seguridad del PacientePolítica de humanizaciónEstructura organizacional, planta de cargos por nivelesMapa de procesos- Interacción de procesos Derechos y deberes de los usuariosPortafolio de serviciosObjetivos estratégicosmera Jefe y a la Coordinadora de servicios de salud ambulatorios. | ***Sub Gerencia***Reseña Histórica institucionalMisión, Visión, Política de calidad, Valores y Principios Competencias laborales institucionalesPartes interesadasPolítica de Seguridad del PacientePolítica de humanizaciónEstructura organizacional, planta de cargos por nivelesMapa de procesos- Interacción de procesos Derechos y deberes de los usuariosPortafolio de serviciosObjetivos estratégicos***Coordinadora Servicio de salud ambulatorios*** Inducción a Asistenciales\*Modelo de atención servicio ambulatorio. (se comparte adicional por correo presentación PDF)\*Procedimiento y Manual de atención de la disciplina (confidencial) se envía por correo. Se le refuerza que el paciente primero se debe admisionar en la recepción, para luego ser llamado y atendido en el servicio. Todo paciente admisionado se debe atender, si llega tarde se le realiza lo que le falta de tiempo de atención. Como valor de trato humanizado es importante pasar al paciente en la hora asignada y brindar un trato cálido y amable, en ambiente seguro. Como valor de trabajo en equipo es importante la comunicación oportuna y asertiva con todos los miembros del equipo Fomesalud.La papelería que se necesita se ubica en un punto de cada sede, cuando falte algún formato o plan casero, se debe solicitar por correo a la Auxiliar de enfermería con copia a la coordinación, con anticipación.\*Auditoria diaria de historias clínicas durante la primera semana de labores para identificar tempranamente debilidades en el registro.\* Perfil de cargo (Se comparte también al correo) \*Se presenta horario de atención: Importante Todos los días: revisar agenda, tomar la imagen de la programación diaria y la del siguiente día; Enviar a recepcionistas espacios disponibles, inasistencias (2 continuas: reportar para cancelar tratamiento de pacientes): citasambulatorias citasambulatorias@fomesalud.comde lo contrario ud asume la multa.\*Información de correos institucionales: se comparte por correo el directorio institucional. \*Historias clínicas:1. Valoraciones: Explicar y Diligenciar consentimiento informado, escribir en el registro y valoración que el paciente firma consentimiento y se acepta o no la telemedicina interactiva (el paciente solo firma, apoyar el diligenciamiento), carta de compromiso, hoja de firma de asistencia, material educativo (entregar y explicar plan casero, capacitar sobre patología, recomendaciones, inducción al paciente) Hacer la inducción explicando modelo de atención, importancia de la adherencia al tratamiento y como cancelar una cita.\* La papelería de consentimientos se entregan cuando finaliza orden médica a coordinación en orden alfabético para que la auxiliar de enfermería – recepción: realice su archivo.\*Las planillas de inducción al paciente, educación, capacitación, se entregan al fin de cada mes en coordinación.2. Diligenciar completa y oportunamente las historias clínicas y los registros diarios: \*motivo de consulta: registrar el nombre del médico tratante, especialidad y la IPS. -\*Anamnesis: registrar la evolución de la patología, antecedentes: patológicos, farmacológicos, familiares, quirúrgicos, exámenes diagnósticos.\*Evaluación y análisis de la exploración física y/o cognitiva, completa según su patología. - Evaluación del riesgo de caída según la escala de Downton. Otros riesgos de la atención, (quemaduras).Evaluación del índice de Barthel (no aplica en fonoaudiología).Preguntas COVID-19 prevención de riesgo y temperatura: escribir en registro diario, todos los días que se atienda el paciente.\*Planteamiento de objetivos claros y según la etapa o progreso de la enfermedad.\*plan de tratamiento de acuerdo al manual de atención por disciplina y basado en la evidencia. Segura y efectiva.\*Registros diarios oportunos, con la modalidad de la atención, consecutivo de sesiones, completos, con seguimiento a cumplimiento y adherencia al plan casero, evolución de la sintomatología, descripción de la intervención y como llega y sale el paciente. \*Informe final: incluir o verificar que se tenga la información completa (inicial, objetivos y su cumplimiento, plan de tratamiento y valoración final), escribir:\*logros -\*no logros-\*dificultades-\*Número de sesiones realizadas, número de sesiones canceladas e inasistidas y sus razones. \* Hacer entrega de la encuesta de satisfacción el mismo día que termina la orden médica. Informar al paciente que entregué diligenciada en recepción y que solicité el informe impreso en la misma recepción. Importante: en caso que el sistema no funcione, se debe hacer la historia o el registro en Word, y si no hay luz, hacer a mano.Resolución 1995 del 1999. Min salud. Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica. (Envía por correo). \*Evaluación de escala HAQ para pacientes de artritis reumatoidea, ver correo.Manual de bioseguridad, lista de chequeo y reporte de condiciones de saludSeguridad del paciente: siempre evaluar los riesgos del paciente, hacer prescripciónsegura de las actividades terapéuticas, hacer acompañamiento permanente, hacer reporte oportuno de eventos adversos. Informar cuando el paciente no presente mejoría de sus síntomas. Cumplir las medidas institucionales y universales de seguridad del paciente, hacer lavado de manos cumpliendo el protocolo y los 5 momentos, limpiar y desinfectar todos los elementos usados en la atención, camilla, silla, mesa, por cada paciente. Hace uso obligatorio de los EPPS (Elementos de protección personal) Hacer lavado de batas diario en casa, cumplir con las recomendaciones de cuidado en el hogar para la prevención del contagio de Covid-19. Hacer el cambio de uniforme al ingreso de la institución, toma de temperatura y reporte de condiciones de salud en el cuestionario online. Razón por la cual es fundamental llegar por lo menos con 15 a 20 minutos antes de la hora de inicio de la jornada. \*Como valor institucional de superación y mejora continua, reportar a coordinación y talento humano la formación disciplinar, tener cumplimiento a planes de mejoramiento. \*Cuidado de inventarios y elementos de la institución. Se informa del compromiso con el uso adecuado de los equipos terapéuticos, software y de más elementos de trabajo. Así mismo hacer el reporte oportuno de daño de los mismos.Entrega de puesto de trabajo- inventario. Manual de tecnovigilancia- Reporte de eventos adversos. - Seguridad del paciente.Inducción Auxiliar Sena:Recoger ordenes, entregar papelería,recibir, organizar y archivar los consentimientos informados, hacer las encuestas de satisfacción de usuarios en la tablet y pasar las encuestas físicas que deben estar en recepción a la tablet (cuando ella no está, las recepcionistas deben entregar la encuesta a los pactes, luego deben pasarla a ella para que la digitalice),recoge a fin de mes los formatos de entrega de material educativo de todos los profesionales de bolarqui y subir los datos al drive y archivar, archivar los uroanálisis que ya tengan visto bueno del Dr. Nelson y que ya tiene programadas las hidroterapias,revisar el cuadro de efectividad compartido en drive a fin de mes y la primera semana de mes para verificar que los datos y pasar los que falten, me está ayudando a recoger firmas de seguimiento de bioseguridad y en estos días que no estaba, ella me hizo el recorrido de verificación de cumplimiento, en cuentas de OPS me ayuda a verificar las fechas de atenciones en 360 según la relación de cuenta de cobro, hace recorrido para saber qué hace falta de insumos (cremas, electrodos, cables) me los pide y yo solicito y ella los entrega, me ayuda y hace recorrido para ver que paciente requiere apoyo, revisar el ascensor y salas de espera para que se guarde la distancia y uso correcto del tapabocas**Recepcionistas**Modelo de atención servicio ambulatorio. (Se comparte adicional por correo presentación PDF).Como valor de trabajo en equipo es importante la comunicación oportuna y asertiva con todos los miembros del equipo Fomesalud.\*Se comparten los horarios de atención del servicio ambulatorio: Importante Todos los días revisar agenda y correo institucional, dado que las profesionales envían los espacios disponibles, inasistencias (2 continuas: para cancelar tratamiento de pacientes. Así mismo se envía la relación actual de profesionales y recepcionistas a cargo. Se muestran las instalaciones, se presenta con los profesionales y capacidad instalada y la importancia de la correcta asignación de los pacientes según la planeación de apoyo terapéutico.\*Entrega de informe presencial de pacientes finalizados y realización de la encuesta de satisfacción de usuarios ambulatorios, diligenciando el formato de entrega de documentos de atención AT-RE05-07.Seguridad del paciente: \*Riesgo de caída: identificar de manera visual al ingresar el paciente el riesgo de caída, cuando trae ayudas para su desplazamiento (muletas, bastón, caminador, silla de ruedas). Indicar traer acompañantes.\*Acompañantes: pacientes con alteraciones físicas y cognitivas mayores, menores de edad y adultos mayores deben traer acompañantes.\*Reporte oportuno de incidentes o eventos adversos, tales como caídas a la Enfermera Jefe y a la Coordinadora de servicios de salud ambulatorios.\* Se explica manejo del ascensor y el apoyo para los pacientes. |
| **Responsable:** | Juliett Sosa | **Cargo:** | Coor. Talento Humano | **Fecha:** |  | **Firma:** |  |
| **Responsable:** | Juliett Sosa | **Cargo:** | Coor. Talento Humano | **Fecha:** |  | **Firma:** |  |
| **Responsable:** | Paola Castellanos | **Cargo:** | Líder de calidad | **Fecha:** |  | **Firma:** |  |
| **Responsable:** | Laura Reyes | **Cargo:** | Coor. Servicios salud ambulatorio | **Fecha:** |  | **Firma:** |  |
| **Responsable:** | Nelson Morales | **Cargo:** | Subgerencia | **Fecha:** |  | **Firma:** |  |
| **Responsable:** | Sulay Diaz | **Cargo:** | Coor. Adtva y Financiera | **Fecha:** |  | **Firma:** |  |
| **Responsable:** | Beatriz Quiroga | **Cargo:** | Coor. Promoción de la salud | **Fecha:** |  | **Firma:** |  |
| **Responsable:** | Yaneth Carvajal | **Cargo:** | Coor. Servicios salud Domiciliario | **Fecha:** |  | **Firma:** |  |

**Nombre de Empleado: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**