PROCEDIMIENTO

ATENCION EN CLINICA A COLABORADORES Y PRESTADORES DE SERVICIOS

CCA-PRO-05

Documento Original
Dirección de Gestión de la Calidad
Prohibida su Reproducción
No Controlada

Registro de Elaboración, Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre / Puesto / Unidad	***Fecha***	***Firma***
Lic. César Pérez Semet / Director Administrativo / Subgerencia Ciencias Aplicadas al Deporte	17/08/2020	
Dr. Pedro Arturo Figueroa / Director de Medicina General y Especialidades/ Subgerencia Ciencias Aplicadas al Deporte	17/08/2020	

REVISADO POR:

Nombre / Puesto / Unidad	***Fecha***	***Firma***
Lic. Isaí Cruz Pérez / Subgerente / Ciencias Aplicadas al Deporte	25/08/2020	
Jorge Raul de la Roca Alvarez / Analista de Gestión de la Calidad/ Dirección Gestión de la Calidad	25/08/2020	
Licda. Lesly Grijalva Rodríguez / Directora de Gestión de la Calidad/ Subgerencia de Desarrollo Institucional	25/08/2020	

APROBADO POR:

Nombre / Puesto / Unidad	***Fecha***	***Firma***
Lic. Luis Nestor Madrid González / Gerente CDAG	01/09/2020	

A. Índice de contenido

Pág.	Secciones
1	Carátula (Registro de Elaboración, Revisión y Aprobación)
2	A. Índice de contenido
2	B. Propósito y alcance del procedimiento
2	C. Glosario
3	D. Descripción de actividades y responsables
3	D.1. Actividades de programación y preparación
3	D.2. Evaluación y diagnóstico del paciente
4	E. Seguimiento y Medición
4	F. Propiedad del cliente
4	G. Documentos relacionados

B. Propósito y alcance del procedimiento

Definir las actividades a realizar para brindar atención en clínicas a los Colaboradores y/o Prestadores de Servicios del Sistema del Deporte Federado, que incluye las áreas de medicina general y especialidades (odontología, fisiatría, traumatología y ortopedia), nutrición, psicología y fisioterapia.

El alcance del procedimiento comprende desde las actividades de programación y preparación hasta la evaluación y diagnóstico del paciente.

C. Glosario

1.- Atención Interconsulta	Atención de la Consulta por profesionales o especialistas de las ciencias aplicadas al deporte.
2.- CDAG	Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala
3.- Expediente Clínico	Documento donde se plasma la información del paciente para su seguimiento y conformación de expediente.
4.- Médico	Es un profesional que practica la medicina para mantener y recuperar la salud humana mediante el estudio, el diagnóstico y el tratamiento de la enfermedad o lesión del paciente.
5.- Paciente	Colaborador o Prestador de Servicios al que se le va a dar atención en clínica.
6.- Prestador de Servicios	Personas que prestan sus servicios técnicos o profesionales bajo el renglón 029 y subgrupo 18.
7.- Profesional de las Ciencias Aplicadas al deporte	Médico, Nutricionista, Fisioterapista, Químico Biólogo, Psicólogos y Odontólogo.

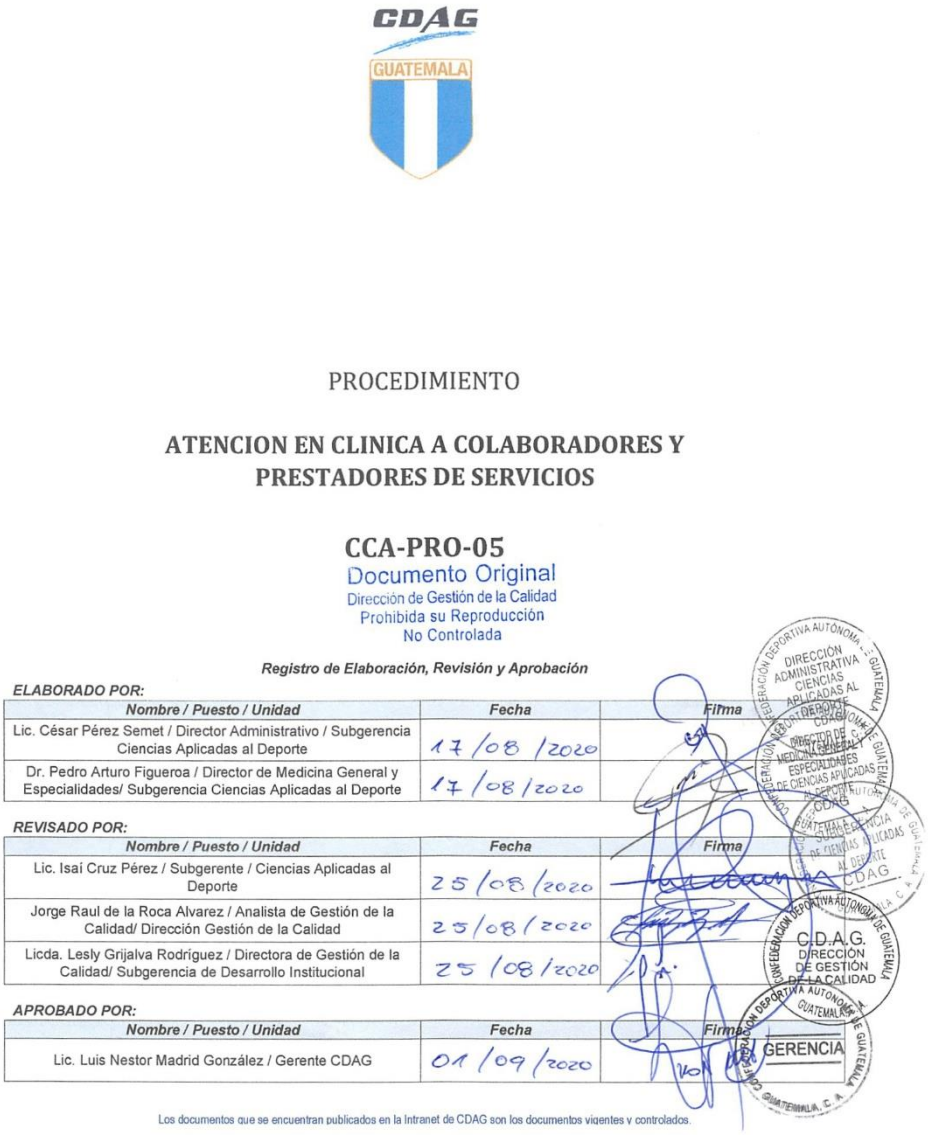
D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Actividades de programación y preparación		
1. Elaboración y entrega de la Solicitud de atención en clínica	Recepcionista o Médico / Paciente	El Paciente elabora el **CCA-FOR-13 Solicitud de Atención en Clínica,** el cual descarga de Intranet, gestiona la autorización de su jefe inmediato o coordinador de sus servicios, se presenta a la clínica, muestra carnet y entrega a la Recepcionista o Médico el formulario y continúa en la actividad 2. De no presentar el formulario, se le informa que es necesaria la presentación del mismo para que se pueda atender y finaliza el procedimiento. **Nota:** Si se trata de una emergencia, se procederá a atender según criterio del profesional. En instalaciones en los cuales no se cuente con Recepcionista, el Médico recibe la solicitud de atención y realiza la atención correspondiente.
2. Verificación de expediente y Asignación de Profesional	Recepcionista o Médico	Verifica en el archivo de expedientes clínicos de Colaboradores o Prestadores de Servicio, si el paciente cuenta con expediente, asigna al paciente para ser atendido en la clínica con el profesional requerido y entrega expediente al mismo. En caso solo se cuente con el Médico en la instalación deportiva, el Médico verifica el archivo y realiza la atención y continúa en actividad 4. Si no posee expediente, continúa en actividad 3.
3. Elaboración de expediente clínico	Recepcionista o Médico	Elabora expediente clínico con los datos del paciente.
4. Control de expediente clínico	Recepcionista o Médico	Completa los datos del formulario **CCA-FOR-03 Control y Salida de expedientes de archivo**.
D.2 Evaluación y diagnóstico del paciente		
5. Evaluación y Diagnóstico	Profesional de las Ciencias Aplicadas al Deporte	Realiza evaluación y diagnóstico según la especialidad requerida, registrando el resultado en el expediente clínico.
6. Prescripción de tratamiento	Profesional de las Ciencias Aplicadas al Deporte	Según la especialidad, prescribe al paciente el tratamiento. Los datos de la consulta se registran en el formulario **CCA-FOR-04 Cuadro de Estadística**. Como parte del diagnóstico y tratamiento, el profesional determina el seguimiento correspondiente y continúa en la actividad 7. Si el caso requiere que el paciente sea atendido por otro especialista, se coordina la atención interconsulta y regresa a la actividad 5.
7. Seguimiento y Evaluación de Satisfacción	Recepcionista o Médico	Programa el seguimiento al paciente cuando sea necesario, según instrucciones del profesional a cargo. Solicita al paciente responder la **CCA-FOR-05 Encuesta de Satisfacción**. Los datos se procesarán y analizarán según lo establece el instructivo **AFA-INS-01 Medición y Análisis de la satisfacción del cliente.**
8. Envío de informe semanal	Recepcionista o Médico	Envía informe semanal al Jefe Inmediato y Coordinador de los Servicios de los pacientes atendidos y la programación de servicios a Colaboradores y Prestadores de Servicios. El Jefe Inmediato consolida la información y envía la información al Subgerente de CCAA.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
9. Reingreso de expediente clínico	Recepcionista o Médico	Al terminar la atención con el paciente, se reingresa el expediente clínico en el archivo y completa los datos en el formulario **CCA-FOR-03 Control y Salida de expedientes de archivo**.

E. Seguimiento y Medición

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
E1. Verificación de Cumplimiento	Enlace de Gestión de la Calidad / Equipo Evaluador del SGC	Enlace de Gestión de la Calidad realiza seguimiento al cumplimiento del procedimiento, así como los métodos de seguimiento y medición seleccionados por la Unidad Administrativa y registrados en el control interno de la Dirección de Gestión de la Calidad. Equipo Evaluador del SGC verifica el cumplimiento del procedimiento y documentos asociados, así como los métodos de seguimiento y medición seleccionados por la Unidad Administrativa y registrados en el control interno de documentos de la Dirección de Gestión de la Calidad, según lo establece el procedimiento **GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas.**

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
E2. Trazabilidad del procedimiento	Todos los participantes del procedimiento	Definen la tra  PROCEDIMIENTO ATENCION EN CLINICA A COLABORADORES Y PRESTADORES DE SERVICIOS CCA-PRO-05 Documento Original Dirección de Gestión de la Calidad Prohibida su Reproducción No Controlada *Registro de Elaboración, Revisión y Aprobación* *ELABORADO POR:* Nombre / Puesto / Unidad — Fecha — Firma Lic. César Pérez Semet / Director Administrativo / Subgerencia Ciencias Aplicadas al Deporte — 17/08/2020 Dr. Pedro Arturo Figueroa / Director de Medicina General y Especialidades/ Subgerencia Ciencias Aplicadas al Deporte — 17/08/2020 *REVISADO POR:* Nombre / Puesto / Unidad — Fecha — Firma Lic. Isaí Cruz Pérez / Subgerente / Ciencias Aplicadas al Deporte — 25/08/2020 Jorge Raul de la Roca Alvarez / Analista de Gestión de la Calidad/ Dirección Gestión de la Calidad — 25/08/2020 Licda. Lesly Grijalva Rodríguez / Directora de Gestión de la Calidad/ Subgerencia de Desarrollo Institucional — 25/08/2020 *APROBADO POR:* Nombre / Puesto / Unidad — Fecha — Firma Lic. Luis Nestor Madrid González / Gerente CDAG — 01/09/2020 Los documentos que se encuentran publicados en la Intranet de CDAG son los documentos vigentes y controlados. zabilidad del procedimiento de la siguiente manera: • Para las actividades que se realiza alguna gestión por medio de formulario debidamente codificado, las firmas y sellos en el formulario son la evidencia de trazabilidad. • Para las actividades en las que se trasladan documentos de una Unidad Administrativa a otra, se realiza por medio de memorándum, hoja de trámite, oficio, circular, correo electrónico o cualquier otro medio que considere conveniente, en la que se evidencia la trazabilidad. • Para los traslados o envíos de documentos dentro de una misma unidad administrativa, se realizan por medio de correo electrónico, de forma personal o libro de conocimiento, para evidenciar la trazabilidad.

F. Propiedad del paciente

La información médica de los Colaboradores y Prestadores de Servicio es confidencial y se administrará considerando lo establecido en el Código Deontológico, Capítulo V, artículos del 43 al 49 referente al *"Secreto Profesional"*. Asimismo, esta información se resguarda físicamente en los archivos de la Clínica Médica donde se identifica y protege.

G. Documentos Relacionados

- CCA-FOR-03 Control y Salida de expedientes de archivo
- CCA-FOR-04 Cuadro de Estadística
- CCA-FOR-05 Encuesta de Satisfacción
- CCA-FOR-13 Solicitud de Atención en clínica
- AFA-INS-01 Medición y Análisis de la satisfacción del cliente