

	Salud Física	Código	PBU-02 v.05
		Página	1 de 5

1. Objetivo y Alcance

Establecer los lineamientos necesarios para ofrecer al usuario un servicio médico, odontológico y de enfermería con calidad humana que llene las expectativas esperadas, garantizando una atención oportuna en el servicio.

El servicio de Salud Física abarca inicia con la solicitud de citas Médicas y Odontológicos

2. Responsable

El responsable de que este se cumpla el presente procedimiento es el (la) Coordinador del área de Salud Física.

3. Definiciones

3.1 Adjudicación de Contratos

Acto o fase del procedimiento de contratación, en la que se designa la persona natural o jurídica con quien se va a celebrar un contrato.

3.2 Bien de consumo

Son aquellos bienes que se adquieren para el consumo interno y se desgastan con el uso normal y desarrollo de las actividades diarias de la Institución.

3.3 Bien devolutivo

Son aquellos bienes que por su naturaleza, la legislación contable contempla como activos y tienen una duración mayor que la de los elementos de consumo.

3.4 Certificado de Disponibilidad Presupuestal: CDP

Es el documento que expide el Líder del proceso de Gestión Presupuestal y Contable o quien haga sus veces, con el fin de garantizar apropiación para atender los gastos y asegurar de este modo un rubro presupuestal para la compra de bienes y/o prestación del servicio.

Las demás definiciones que aplican para el presente procedimiento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.**

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Dr. Julio Salamanca Godoy		Firma German Granados Villamizar		Firma María Victoria Bautista Bochagá	
Fecha	20 de septiembre de 2013	Fecha	20 de septiembre de 2013	Fecha	26 de septiembre de 2013

	Salud Física	Código	PBU-02 v.05
		Página	2 de 5

4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE	FORMATOS
1	SOLICITUD DE CITAS MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS			
1.1	<p>El usuario se presenta en el Centro de Calidad de Vida y solicita a la secretaria la cita en el horario de atención de 8:00 a.m. a 12:00 a.m. Se verifica que el usuario presente la documentación que lo acredite como estudiante activo de la Universidad de Pamplona (Hoja de matrícula vigente o el carné estudiantil) y la cédula de ciudadanía. La cita se ingresa al módulo de Bienestar Universitario. No se requiere cita previa si el paciente presenta un cuadro que amerita la estabilización y posterior remisión.</p> <p>Los servicios de enfermería no requieren cita, el usuario se dirige directamente al consultorio médico.</p>	5 minutos	Secretaria de Calidad de Vida	N.A
2	ASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS Y ODONTOLÓGICAS			
2.2	<p>La Secretaria del Centro de Calidad de Vida, asigna la cita en el horario establecido según disponibilidad e inmediatamente lo ingresa al módulo de Bienestar Universitario.</p> <p>Para cita médica se ofrecen 24 citas por día en el horario de consulta de 7:00 – 11:00 a.m. y de 2 p.m. a 6 p.m. Cada cita será de 20 minutos.</p> <p>Para cita odontológica se ofrecen 20 citas por día, en los horarios de consulta disponible para cada odontólogo, de 8:00 a.m. a 12:00 m.</p>	5 minutos	Secretaria de calidad de vida	N/A
3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÉDICO, ODONTOLÓGICO Y DE ENFERMERÍA			
3.1	<p>El servicio médico y de enfermería se ofrece en el horario de 7 a.m. a 12 m y de 2 p.m. a 6:00 p.m.</p> <p>La prestación del Servicio Médico se realiza según IBU-03 “Servicio Médico”.</p> <p>La prestación del Servicio Odontológico se lleva a cabo según IBU-04 “Servicio Odontológico”.</p> <p>La prestación del servicio de enfermería se lleva a cabo según GBU-01 “Enfermería.”</p>	Según necesidad	Área de Salud Física	Están en cada uno de los documentos relacionados
4	REPORTES EPIDEMIOLÓGICOS REPORTES DIARIOS			
4.1	Se elaboran diariamente tomando la información registrada en el FBU-25 “Registros Epidemiológicos” , teniendo	30 minutos	Auxiliar de enfermería	FBU-25 “Registros Epidemiológicos”



Salud Física

Código

PBU-02 v.05

Página

3 de 5

	<p>en cuenta las enfermedades pandémicas y se reporta por medio del correo.</p> <p>Reportes Semanales: Se elabora el original y una copia de este reporte los días lunes de cada semana tomando la información registrada diariamente en el FBU-25 "Registros Epidemiológicos", teniendo en cuenta las siguientes enfermedades epidemiológicas: IRA (Infección Respiratoria Aguda), EDA (Enfermedad Diarreica Aguda), Intoxicaciones Alimentarias, varicela y casos sospechosos de enfermedades pandémicas reportándolas en los formatos suministrados por el Ministerio de salud y la Alcaldía de Pamplona.</p> <p>Reporte Mensual: Se recopila toda la información en el COVE Institucional y se recopila toda la información, se hace una acta y se envía a la Secretaria de Salud Municipal con copia teniendo en cuenta las 10 primeras causas de Consulta Externa atendidas en el mes, salud sexual y reproductiva, tuberculosis, lepra.</p> <p>Una vez entregados y radicados cada uno de los reportes, el Auxiliar de Enfermería procede a archivar una copia por orden cronológico en la carpeta de Registros Epidemiológicos ubicada en el Archivo General del Consultorio Médico.</p>			
5	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ACTIVIDADES			
5.1	<p>A medida que se ejecutan las actividades, se va diligencia el FAC-14 "Medición de la Satisfacción del Cliente", para que los usuarios den su concepto respecto al servicio recibido.</p> <p>El responsable cita a reunión mensual a su equipo de trabajo para dar seguimiento a todas las actividades que se van realizando. Se inicia leyendo el acta de la reunión anterior y haciéndole seguimiento a la misma. Luego se revisan las actividades pendientes a ejecutarse en el mes siguiente y se verifica que no haya dificultades en la realización de las mismas. Todo queda consignado en el FAC-08 "Acta de Reunión".</p>	30 minutos	Área de Salud Física	<p>FAC-14 "Medición de la Satisfacción del Cliente"</p> <p>FAC-08 "Acta de Reunión".</p>
6	EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES			
6.1	<p>Al final del semestre, el responsable convoca a su equipo de trabajo para llevar a cabo la evaluación de actividades.</p> <p>Los miembros del equipo informan el total de actividades FAC-20 "Informe de Indicadores" donde se evidencia el cumplimiento de las actividades planeadas.</p>	1 hora	Área de Salud Física	FAC-20 "Informe de indicadores"

	Salud Física	Código	PBU-02 v.05
		Página	4 de 5

7	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL			
7.1	<p>Al final del semestre académico, el Coordinador del Área junto a su equipo de trabajo, hace la evaluación de sus actividades</p> <p>Se deja constancia en el FAC-08 “Acta de Reunión” y se socializa en la reunión citada por el líder el proceso de Bienestar Universitario.</p>	5 horas	Área de Salud Física	FAC-08 “Acta de Reunión”

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC GP 1000:2009. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- PAC-01 “Elaboración y Control de Documentos”.
- IBU-03 “Servicio Médico”.
- IBU-04 “Servicio Odontológico”
- GBU-01 “Enfermería.”
- Documento de normas que aplican para el funcionamiento de los consultorios médicos y odontológicos.

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Actualización del Documento	24 de Enero de 2008	07 de Febrero de 2008
01	Actualización del Documento según acta N°004 del 4 de noviembre de 2008	4 de noviembre de 2008	6 de noviembre de 2008
02	Actualización del Documento según acta N° 001 del 23 de julio de 2009	23 de julio de 2009	23 de julio de 2009
03	Actualización del Documento. Acta N°. 007 04/06/10	06 de Abril 2010	06 de Abril 2010

	Salud Física	Código	PBU-02 v.05
		Página	5 de 5

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
04	Actualización del Documento según el FAC-08 "Acta de Reunión" N°003 20/09/13	20 de septiembre 2013	26 de septiembre 2013

7. Anexos.

"No Aplica".