



Análisis sobre procesos e instructivos por convenios del área de admisiones de la Clínica CES

Analysis of processes and instructions by agreements of the admissions area of the CES Clinic.



Luz Victoria David Silva

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

noviembre de 2022

Análisis sobre procesos e instructivos por convenios del área de admisiones de la Clínica CES

Luz Victoria David Silva

Monografía presentado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor(a)

Eduardo Nicolás Cueto Fuentes

Mg. en economía

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

noviembre de 2022

Tabla de contenido

Lista de tablas	4
Lista de gráficos.....	5
Lista de anexos.....	6
Resumen	8
Abstract	10
Introducción.....	12
1 Planteamiento del problema	13
2 Objetivos	15
2.1 Objetivo general	15
2.2 Objetivos Específicos	15
3 Justificación.....	16
4 Marco referencial.....	18
4.1 Marco conceptual	18
4.2 Marco contextual.....	24
4.3 Marco legal	30
4.4 Marco teórico	31
5 Diseño metodológico	36
5.1 Eje temático.....	37
5.2 Enfoque de la investigación y paradigma	37
5.3 Alcance diseño de la investigación	38
5.4 Alcance de la investigación	39
5.5 Población	40
5.6 Tamaño óptimo de la muestra.....	40
5.7 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información y datos	40
6 Resultados y discusiones	41
7 Conclusiones.....	50
Referencias	53
Anexos.....	58

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz DOFA Clínica CES ----- 13

Lista de gráficos

<i>Gráfico 1 Herramienta tecnológica que utiliza la Clínica CES</i> -----	42
<i>Gráfico 2 Debilidades que observan los colaboradores en el proceso de admisión</i> -----	43
<i>Gráfico 3 Estrato socioeconómico de los colaboradores</i> -----	44
<i>Gráfico 4 Oportunidad de mejora para el proceso de admisión</i> -----	45
<i>Gráfico 5 Tiempo en realizar el proceso de admisión</i> -----	46
<i>Gráfico 6 Género de la población encuestada</i> -----	47
<i>Gráfico 7 Fortalezas en el proceso de admisión</i> -----	47
<i>Gráfico 8 Proceso de admisión en salud</i> -----	49

Lista de anexos

<i>Anexo 1 Encuesta a los colaboradores de la Clínica CES</i> -----	58
<i>Anexo 2 Instructivo por convenios</i> -----	61
<i>Anexo 3 Lugar donde se encuentra geográficamente la empresa</i> -----	65
<i>Anexo 4 Imagen representativa de la organización Clínica CES</i> -----	66

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecerle a Dios por sostenerme cuando mis fuerzas se agotaban y el desaliento tomaba poder.

A mis padres, Miguel Ángel David y Luz Dary Silva por ser mi sustento y apoyo incondicional.

Al programa de administración de empresas por ayudarme a potencializar mis habilidades como estudiante.

Al Profesor Eduardo Nicolás Cueto Fuentes por darme la oportunidad de fortalecer mis competencias y acompañarme en este proceso, creer en mi propuesta y apoyarme en cada idea durante la realización de este trabajo de grado.

A todas las personas que impulsaron mi crecimiento académico brindándome herramientas que permitieran mi evolución y aconsejándome para no dejar de fortalecer mis conocimientos y habilidades.

Resumen

El presente trabajo de grado denominado análisis sobre procesos e instructivos por convenios del área de admisiones de la clínica CES, tiene como principal objetivo el mejoramiento del proceso en el área de admisiones con el fin de desarrollar una propuesta que ayude a mejorar dichos procesos, Por lo tanto, se implementará las competencias y conocimientos obtenidos durante la formación profesional.

Para realizar este trabajo es necesario conocer el problema abordado el cual es la falencia en la admisión del paciente; la documentación de los procesos de los diferentes convenios que tiene la Clínica con las aseguradoras, retrasos, el no cobro de servicios, demora en la atención, debido a la cantidad de información que debe manejar el personal de admisiones y que no está documentada ni actualizada, el objetivo general que le da respuesta a esta investigación es analizar los procesos e instructivos por convenios del área de admisiones de la clínica CES.

La investigación presenta un enfoque de tipo mixto dado que guarda coherencia con que representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y análisis de datos cualitativos y cuantitativos

Los principales resultados encontrados a través de la encuesta realizada a los colaboradores de la Clínica CES fueron: La empresa Clínica CES cuenta con un sistema, es decir una herramienta tecnológica regular, esto hace que el proceso de admisiones tarde un poco más en realizarse de manera oportuna.

La principal oportunidad de mejora que se evidenció es contratar más personal, debido a las falencias que se presentan en ocasiones en el proceso de admisiones, es fundamental contar el personal suficiente para así brindar el mejor servicio, con calidad humana y eficiente. Al contratar más personal se podrá distribuir las funciones a los colaboradores de una manera equitativa.

Por lo tanto, al implementar un plan de mejora en el proceso de admisiones por medio de instructivos que sirvan como guía para realizar un adecuado proceso administrativo.

Palabras clave: Admisiones; convenios; mejora; procesos, servicio

Abstract

The present work of degree called analysis on processes and instructions by agreements of the admissions area of the CES clinic, has as its main objective the improvement of the process in the admissions area in order to develop a proposal that helps to improve said processes. Therefore, the skills and knowledge obtained during professional training will be implemented.

To carry out this work it is necessary to know the problem addressed, which is the failure in the admission of the patient; the documentation of the processes of the different agreements that the Clinic has with the insurers, delays, non-payment of services, delay in care, due to the amount of information that the admissions staff must handle and that is not documented or updated, the general objective that responds to this research is to analyze the processes and instructions by agreements of the admissions area of the CES clinic.

The research presents a mixed-type approach since it is consistent with the fact that it represents a set of systematic, empirical and critical research processes and involves the collection and analysis of qualitative and quantitative data.

The main results found through the survey carried out to the collaborators of the CES Clinic were: The CES Clinic company has a system, that is, a regular technological tool, this makes the admissions process take a little longer to be carried out timely.

The main opportunity for improvement that was evidenced is to hire more staff, due to the shortcomings that sometimes occur in the admissions process, it is essential to have enough

staff to provide the best service, with human and efficient quality. By hiring more staff, functions can be distributed among collaborators in an equitable manner.

Therefore, when implementing an improvement plan in the admissions process through instructions that serve as a guide to carry out an adequate administrative process

Keywords: admissions; conventions; gets better; processes, service

Introducción

Este trabajo de grado tiene como finalidad presentar por medio de los conocimientos recibidos como Administrador de Empresas un plan de mejora en la empresa Clínica Ces, específicamente en el área de admisiones (urgencias-cirugía-consulta externa-cardiología).

Para realizar este trabajo es necesario conocer las diferentes áreas y procesos que actualmente se ejecutan en la Clínica CES, identificando las falencias y áreas de oportunidad, identificar los convenios que tienen contrato con la Clínica, para con ello plasmar lineamientos acordes a lo que la Clínica CES requiere para mejorar los procesos.

Se realizará la documentación de los convenios en los diferentes puntos de admisión descritos anteriormente en la plataforma de calidad de la clínica (Almera), donde se encuentre toda la información necesaria, útil, para cada convenio, los servicios que se manejan en la Clínica, con el fin de que esta se encuentre en un mismo lugar, y suministre los requerimientos necesarios a la hora de realizar la admisión y de realizar alguna consulta. Con esta documentación se busca minimizar los tiempos y las posibles inconsistencias que se puedan presentar a la hora de realizar la admisión de los usuarios, y se pretende hacer más eficiente el trabajo y de esta manera ofrecer un mejor servicio de alta eficiencia y calidad para los pacientes y para la aseguradora.

La clínica Ces es una institución prestadora de servicios de salud de alta calidad humana, ética y científica. Trabajan en busca de ofrecer un bienestar seguro y tranquilo a todos los pacientes.

1 Planteamiento del problema

¿Cuáles son las falencias que se están presentando en la admisión del paciente?

En Antioquia existen varias instituciones prestadoras de servicios de salud que buscan ofrecer un servicio de calidad y obtener un pago oportuno y efectivo de parte de los diferentes convenios o aseguradoras de cada paciente.

En la Clínica Ces ubicada en la ciudad de Medellín, se está presentando una falencia en la admisión del paciente; la documentación de los procesos de los diferentes convenios que tiene la Clínica con las aseguradoras, retrasos, el no cobro de servicios, demora en la atención, debido a la cantidad de información que debe manejar el personal de admisiones y que no está documentada ni actualizada. También esta documentación se encuentra en diferentes lugares lo que hace aún más demorado el proceso. Esto afecta totalmente el proceso, causa molestias tanto con el paciente como también con el colaborador, afecta la cartera porque al presentar demoras en la admisión las aseguradoras no están pagando oportunamente la atención del paciente.

A continuación, por medio de la matriz DOFA, se dará a conocer un análisis empresarial de la Clínica CES de manera interna y externa:

Tabla 1 Matriz DOFA Clínica CES

<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Clínica CES no cuenta con un instructivo por convenios por lo tanto esto hace que el proceso de admisión del paciente tarde más, ocasionando molestias al paciente y atrasos en los cobros de las cuotas moderadoras y copagos. • Demora en la asignación de citas para la revisión con los especialistas. • Retraso en la programación de cirugías. • Falta de especialistas. 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Clínica CES está ubicada en el centro de la ciudad, en un punto comercial. • Innovación en las áreas de la clínica y en el servicio. • Implementación de instrumentos tecnológicos avanzados. • Crecimiento de la clínica. • Capacitación en nuevos procesos para mejorar la calidad de los mismos.
<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso por parte del personal de la Clínica para la correcta atención de los pacientes y usuarios que ingresan • Equipos de última generación para obtener mejores resultados en tratamientos y exámenes. • La satisfacción de los pacientes es muy alta. • Cuenta con los mejores especialistas para tratamientos de pacientes con diagnósticos complejos • Se encuentra muy completa y organizada cuenta con su propio laboratorio, servicio de consulta externa, urgencias, imagenología, cardiología, y la parte administrativa. 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pandemia mundial (COVID 19) • Materiales vendidos de mala calidad por proveedores. • Competencia con otras entidades por más bajos costos • Disminución de pacientes por la demora en la programación de citas y cirugías. • Costos altos en algunos materiales.

Fuente: Elaboración propia. Matriz DOFA clínica CES

Efectos

De primer nivel: Sanciones, multas, quejas inconformidades.

Segundo nivel: Posibilidad de desarrollo y crecimiento de la clínica Ces, pérdida de usuarios, contratación con nuevos convenios.

Tercer nivel: Mala reputación, publicidad negativa, mala imagen

Causas

De primer nivel: falta de capacitación del personal interno, no saber identificarlo a tiempo, información desactualizada.

Segundo nivel: Poca inversión para prevenir esta problemática, actualización de programas sistemáticos y manejo del mismo.

Teniendo en cuenta todo lo anterior y la matriz DOFA, se puede observar que la pregunta problema objeto de investigación es:

¿Cuál es la estructura de un instructivo adecuado para recolectar información necesaria de la Clínica CES y así mejorar el proceso de admisiones?

2 Objetivos

2.1 Objetivo general

Analizar los procesos e instructivos por convenios del área de admisiones de la Clínica CES.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar la dimensión del problema de admisiones y las herramientas con que se cuenta para enfrentarlo.

- Especificar las prácticas más utilizadas para el mejoramiento del proceso del área de admisiones.
- Determinar el papel de los colaboradores frente a la organización para la detección, prevención y control del proceso de admisiones.

3 Justificación

El término de calidad, es un concepto muy subjetivo, pero en general podemos establecer que la calidad, desde el punto de vista de los usuarios o pacientes, puede definirse como el conjunto de características de un bien o servicio que lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes. Es un concepto que abarca muchos más aspectos en él, como lo son el bienestar mental, psicológico y social de una persona. Se debe entender que a un colaborador no solo lo mueve la fuerza laboral, sino todos los componentes que afectan sus emocionalidades en los diferentes ámbitos en que se encuentre. En este orden de ideas y dado que la mira central de este análisis estará puesta en la correcta adhesión de los contratistas y proveedores a la empresa mediante la aplicación de manuales de calidad, seguridad y salud en trabajo para los mismos. (Maria, 2018)

Este proyecto tiene como objetivo principal determinar las causas que inciden en la calidad de atención al paciente que acude al Área de admisiones de la clínica Ces con el fin de presentar un plan de mejora que contribuya a prestar un servicio más eficiente.

En este contexto, la realización del presente trabajo tiene un aporte académico y científico importante, en razón de que se ha tomado a la clínica Ces como base para mejorar la

atención en salud de los pacientes, y de los convenios con quien tiene contrato la Clínica haciendo que exista un compromiso entre todo el equipo de mejorar la calidad de atención.

Este trabajo beneficia a los usuarios porque puede contribuir a una mejor toma de decisiones en beneficio de su salud. Fortalecerá los lazos de solidaridad, humanidad entre el equipo de salud, usuarios y aseguradoras (convenios). Que presta sus servicios en la Clínica Ces, lo cual justifica la presente investigación destinada a ser una herramienta para llegar a cumplir con los lineamientos actuales para mejorar el reposicionamiento del sector de la salud, ya que es el eje fundamental del desarrollo y bienestar, lo que ha precisado una reforma estructural al

MSP que permita la articulación del sistema público de salud a través del Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS), el cual se orienta a garantizar el derecho a la salud para toda la población, sin importar su extracto social con un enfoque comunitario, familiar y pluricultural basado en la estrategia de Atención Primaria de Salud (APS). (Gaviria Uribe Alejandro, 2016)

Este trabajo de grado tiene como finalidad presentar por medio de los conocimientos recibidos como Administrador de Empresas un plan de mejora en la empresa Clínica Ces, específicamente en el área de admisiones (urgencias-cirugía-consulta externa-cardiología).

Para realizar este trabajo es necesario conocer las diferentes áreas y procesos que actualmente se ejecutan en la Clínica CES, identificando las falencias y áreas de oportunidad, identificar los convenios que tienen contrato con la Clínica, para con ello plasmar lineamientos acordes a lo que la Clínica CES requiere para mejorar los procesos.

Se realizará la documentación de los convenios en los diferentes puntos de admisión descritos anteriormente en la plataforma de calidad de la clínica (Almera), donde se encuentre toda la información necesaria, útil, para cada convenio, los servicios que se manejan en la

Clínica, con el fin de que esta se encuentre en un mismo lugar, y suministre los requerimientos necesarios a la hora de realizar la admisión y de realizar alguna consulta. Con esta documentación se busca minimizar los tiempos y las posibles inconsistencias que se puedan presentar a la hora de realizar la admisión de los usuarios, y se pretende hacer más eficiente el trabajo y de esta manera ofrecer un mejor servicio de alta eficiencia y calidad para los pacientes.

4 Marco referencial

El presente proyecto se realiza en el periodo comprendido entre febrero de 2022 a noviembre de 2022, realizando el anteproyecto con fecha de entrega en el primer semestre y finalizando el proyecto con fecha de entrega en noviembre del presente año. Este proyecto se realizará en la Clínica Ces, ubicada en sector de Prado Centro en el municipio de Medellín. Al final de este proyecto entregaremos una biblioteca de datos del proceso de admisión en la Clínica Ces que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de sus servicios.

4.1 Marco conceptual

Economía; Es la ciencia social que estudia cómo las familias, empresas y gobiernos organizan los recursos que suelen ser escasos, para así satisfacer las necesidades y así tener un mejor bienestar y una mejor calidad de vida. Las familias necesitan satisfacer sus necesidades de consumo, por lo cual deben adquirir bienes y servicios que compran a las empresas. Esto

conlleva a que las familias requieran obtener ingresos para poder costear este consumo y para esto venden su trabajo a las empresas y al Gobierno (Economía - definiciones estadísticas, 2022) . Es importante conocer el concepto de mercado para completar un poco más el termino de economía, el **mercado** es un conjunto de transacciones de procesos e intercambio de bienes o servicios entre los individuos que llegan a acuerdo entre un producto o servicio y el precio que se cobra por este. El mercado, básicamente, funciona en virtud de la relación que existe entre la **oferta y la demanda**, es decir, el precio de los productos y los servicios, está determinado por la oferta que los diversos proveedores que realizan y la demanda, por parte de los consumidores, de cuyos bienes y servicios, con la conclusión que a menor demanda hay más oferta y a mayor demanda hay menor oferta (Sernac, 2020). Por lo tanto, es importante tener en cuenta que las **organizaciones** son un producto social compuesto por dos o más personas. Una organización debe tener un objetivo hacia el cual dirigirse, pero también debe contar varias actividades, funciones que son las que llegan a ese objetivo. Una organización es una institución ya que implica el ordenamiento y sistematización de determinadas pautas de trabajo y prestar servicios eficientes (Bembibre, 2022). Por lo tanto, si hablamos de institución es importante conocer el concepto de **IPS o clínica** (institución prestadora de servicios de salud), lo cual es un lugar o establecimiento sanitario que brinda servicios de salud a los pacientes y de esta manera se diagnostica y se trata la enfermedad a los pacientes. La atención se puede brindar de manera ambulatoria y hospitalaria esto requiere de la complejidad o necesidad del paciente.

Para brindar un buen servicio se debe conocer el significado de este término; **un servicio** es la acción que intenta satisfacer necesidades a los pacientes o clientes si se trata de una organización distinta a una IPS. Existen dos tipos de servicios según el proveedor; **públicos**: son

los servicios prestados por cada estado a través de las administraciones públicas con la finalidad de ayudar a las personas que lo requieran. **Privados;** Son aquellos servicios prestados por empresas privadas, las cuáles satisfacen necesidades o intereses de personas particulares con el fin de obtener beneficios (Figueredo, 2008). Si se habla de prestar servicios es importante tener en cuenta que el servicio que se presta debe ser eficiente seguro por lo tanto elaborar un **instructivo** el cual es un documento que contiene instrucciones escritas, sirve como guía a través de procedimientos para la realización de ingreso correcto de acuerdo con el convenio del paciente, o como para utilizar de alguna manera que nos sea necesario, adicional ayuda a fortalecer el servicio, ofreciendo una mejor calidad en la atención de los pacientes, debido a que un instructivo es una guía, es el paso a paso de cómo funciona un proceso en alguna área de la organización, de esta manera se evitan errores, atrasos, inconvenientes con los usuarios, glosas o devoluciones de un producto o servicio prestado. Teniendo en cuenta la definición anterior se debe apreciar el concepto de **convenios o aseguradora** tienen como objetivo brindar cobertura financiera al asegurado en caso de que sufra una contingencia. El alcance de los servicios que facilitará la compañía de seguros al asegurado se establece en la póliza de acuerdo con la cobertura que contrate, los cuales hacen acuerdos con la organización para brindar beneficios a los usuarios.

Para ello se debe tener en cuenta que un **afiliado;** es la persona que se encuentra registrada en el sistema general de seguridad social en salud, bajo la modalidad EPS. EPS-S, Riesgos Profesionales, póliza o medicina prepagada, y es a quien directamente se le presta un servicio.

De acuerdo a todo lo anterior, es de suma importancia conocer el concepto de **admisiones;** Es la atención que se da al paciente que ingresa a un servicio hospitalario enviado

de consulta externa, urgencias o trasladado de otro servicio o entidad. Es la admisión del paciente quien requiere los servicios del hospital por diferentes situaciones de salud, también se puede decir que es la atención que se le brinda al paciente que ingresa a un servicio hospitalario, consulta externa, urgencias, cardiología, laboratorio o imagenología. Esta atención se debe brindar de manera oportuna, ágil, correcta y eficiente, de excelente calidad debido a que el área de admisiones es fundamental debido a que es la cara de la IPS, es decir si se brinda un buen servicio desde el área de admisiones se podrá crear una confidencialidad fuerte con el paciente y de esta manera atraer más pacientes. En todos los puntos de admisiones de una Clínica se le debe pedir al usuario los siguientes documentos; documento de identidad, remisión de donde viene remitido el paciente, orden o autorización para el servicio prestado y que aseguradora tiene el paciente.

Por lo tanto, es importante tener en cuenta que el área de **consulta externa** presta servicios de manera ambulatoria, en esta área realizan consultas y/o procedimientos con el fin de garantizar un tratamiento adecuado según el diagnóstico o enfermedad de cada paciente.

El servicio de consulta externa hasta hace poco ha ocupado un lugar secundario frente a las áreas de hospitalización en cualquier hospital. Pero cada vez se le da más importancia a gestionar los procesos de forma ambulatoria.

Se trata de un servicio polivalente, con muchas especialidades donde lo fundamental es más importante es la atención al paciente con calidez y profesionalidad buscando mejorar su calidad de vida. Además, es un servicio muy importante en cualquier hospital porque no solo sirve de enlace entre los servicios de urgencias y hospitalización, sino que también permite el seguimiento de los pacientes hospitalizados (Quois, 2017) ò de los pacientes a quienes se le realizan algún tipo de cirugía en el quirófano.

Ahora bien, aparte del área de consulta externa también existe otro servicio el cual es **urgencias**; es el área encargada y responsable de brindar atención médica y quirúrgica a los pacientes que requieren de una atención inmediata. El personal médico y de enfermería del servicio de urgencias está disponible las 24 horas. Muchas personas pueden requerir atención médica al mismo tiempo y pueden acudir por diferentes razones por eso es necesario e importante realizar el **TRIAGE**, el cual es un proceso de valoración clínica previa a la atención médica y terapéutica en el servicio de urgencias. Esto ayuda a que la atención del paciente sea eficaz, oportuna y adecuada.

En el servicio de urgencias se realizan tres procesos;

1. **Recepción del paciente:** Al llegar al servicio el paciente es atendido en el área de recepción en donde se solicita nombre, fecha de nacimiento, género, dirección, teléfonos de contacto, razón de la visita al servicio de urgencias y una identificación. La información es ingresada al sistema que utilice la clínica con la finalidad de comenzar a brindar la atención lo más rápido posible.
2. **Valoración inicial:** Una vez registrado, el paciente es atendido por uno de los jefes enfermeros quien valora los signos vitales y los síntomas para poder categorizar la prioridad de la atención en el TRIAGE, según la cual se define si deberá recibir atención inmediata o pasar a la sala de espera.
3. **Valoración médica:** El médico general realiza una valoración específica para definir si se requieren estudios o la valoración de algún médico especialista, el objetivo es acordar, junto con el paciente y su familia, el plan de atención que se adapte mejor a sus necesidades.

Una vez completada la examinación médica se determinará si el paciente continuará su atención en el servicio de urgencias, se ingresará al hospital o si es dado de alta para tratamiento ambulatorio. Es fundamental que las clínicas creen un ambiente lo más tranquilo y acogedor posible, que trabajen en armonía para minimizar los tiempos de espera en el servicio de urgencias. Debido a la naturaleza impredecible de las emergencias médicas, se deben atender primero a los pacientes más críticos.

Otro servicio importante del área de admisiones es **Cardiología**; este servicio es muy importante debido a que se ocupa del estudio, diagnóstico y tratamiento de enfermedades cardiovasculares. Allí se realizan electrocardiogramas, holter, ecocardiogramas y otros procedimientos muy importantes del corazón. También existe el área de **imagenología**, utilizan equipos tecnológicos para diagnosticar y tratar una enfermedad o para estudiar la anatomía y las funciones del cuerpo. La radiología, la termografía médica, la endoscopia, la microscopía y la fotografía médica forman parte de estas técnicas. Otros procedimientos que permiten obtener datos que pueden representarse como mapas o esquemas (como la electroencefalografía) también pueden incluirse dentro de la imagenología.

La gran ventaja de la imagenología es que permite obtener imágenes internas del cuerpo sin necesidad de abrirlo en un quirófano. La tomografía, por ejemplo, es un método de imagen de un solo plano que se lleva a cabo mediante el movimiento de un tubo de rayos X sobre el paciente.

4.2 Marco contextual

Internacional

En la universidad del desarrollo de Chile el autor Sebastián Ignacio Comte Muñoz, realizo una investigación denominada “Admisión hospitalaria: mejora continua aplicada a los procesos”, el problema abordado fue la incapacidad de adaptar sus procesos bajo un esquema único relacionada con la red, la plataforma tecnológica no facilita la adaptabilidad de nuevos procesos ya que, al mantener un modelo con tecnología muy antigua (desarrollado en 2010), dificulta el soporte necesario para generar nuevas versiones y actualizaciones del sistema, lo cual genera reprocesos en la admisión del paciente (Comte, 2020). Adicional las inconsistencias en la base de datos de los pacientes, las cuentas morosas, el sistema lento hace que el proceso de admisión tarde más.

La metodología que se implemento fue cualitativa debido a que se planifico una serie de entrevistas presenciales y digitales, por medio de video llamadas gracias al uso de diversas plataformas online.

Los resultados muestran que, en la aplicación de mejora continua, fue posible determinar una serie de factores que influían en la operación diaria de las admisiones de la red de clínicas. Entre ellos, elementos que pueden ser reconocidos a simple vista como la falta de insumos o artículos de oficina que permitan al personal realizar sus labores, Asimismo, se estudiaron los procesos administrativos implementados en cada clínica, y para ello se consideró la revisión de la información de los últimos dos años, así como los planes de desarrollo estratégico

También se analizaron los datos recolectados desde el estudio de procesos, identificando las principales oportunidades de mejora. Por lo cual se implementó dicha información y se priorizó, según el nivel de barreras que originaban.

En ese sentido, se propuso un proceso mejorado y factible que permite la integración de las actividades administrativas de la red de clínicas privadas. Para tal fin, fue presentado el proceso frente al equipo directivo y de gestión, dejando como resultado la implementación de un plan de mejoras. Este concepto será llevado a cabo con la ayuda y participación de las facilitadoras de las áreas de admisión (Comte, 2020).

Nacional

En la ciudad de Cali se realizó una investigación denominada “normalización de proceso en la prestación del servicio de atención domiciliaria en salud en una IPS”, el problema abordado es que esta entidad cuenta con una infraestructura muy poco enfocada en procesos y mejoramiento continuo, esto se evidencio en las quejas y reclamos que presentan los usuarios, además del reprocesamiento de las actividades administrativas que es muy frecuente.

La propuesta que se requiere, es llevar a cabo un análisis de los procesos en la prestación del servicio a través de la cadena de valor y deberán estar sujetas a estudios como: identificación y diagramación de los procesos administrativos que se realizan en admisiones.

Por otro lado, la IPS actualmente no cuenta con un procedimiento administrativo lo suficientemente estructurado, que soporte la prestación del servicio de salud en atención domiciliaria que detalle y programe de forma adecuada la prestación del servicio (Torre, 2016).

La metodología utilizada es descriptiva debido a que se dio a conocer todos los componentes, no solo al problema como tal, sino encontrar las causas refiriéndolas en una realidad y metodología utilizada por las clínicas y profesionales de la salud. Por lo tanto, el método de investigación utilizado resulta idóneo para el propósito de ordenar y agrupar sistemáticamente la información la cual sirve para futuras investigaciones.

La población objeto de estudio para esta investigación corresponde a los usuarios de salud de la IPS de la ciudad de Cali. Las fuentes de información primarias se recolectarán en la IPS junto con formatos y datos ya establecidos que brinden alguna información para un posible diagnóstico (Torre, 2016, págs. 38, 39)

Los resultados encontrados fueron; la identificación correcta de los distintos departamentos y secciones, sus funciones y el personal asignado a las mismas. La recepción y el registro correcto de la demanda según medios y técnicas disponibles, identificando al interlocutor y el motivo de la misma. La gestión relativa a la confirmación, anulación y/o retraso de la prestación referida a la facturación y cobro de los servicios prestados. La utilización precisa de los equipos ofimáticos y medios técnicos de apoyo existentes (Torre, 2016).

En la ciudad de Bogotá se realizó una investigación denominada “descripción del proceso de atención en una IPS de medicina laboral, con el fin de determinar si se encuentra orientado a la gestión de procesos”. El problema abordado fue la poca capacidad de atención, lo cual genera deficiencias en el servicio y una sentida disminución en la calidad con la que se presta el servicio, afectando los tiempos de atención, la calidad y la pertinencia de la misma.

La metodología que se aplicó fue un estudio descriptivo porque se realiza un diagnóstico del paso a paso, analizando cómo se encuentra conformada la logística de la atención del usuario de la IPS de Medicina Laboral en sus cuatro momentos.

Los resultados obtenidos señalan la importancia y la necesidad de verificar constantemente si las políticas institucionales están orientadas a las directrices de la gestión por procesos, y obliga a consultar periódicamente y constantemente las diversas teorías y autores que abordan el tema de levantamiento de procesos, gestión por procesos, estándares de calidad y sistemas de gestión, con el fin de implementar pautas que garanticen su desarrollo adecuado, coherente y eficiente (Angulo, 2018).

La fundación salud bosque ubicada en la ciudad de Bogotá realizó una investigación denominada “plan de mejora para perfeccionar el proceso de registro oportuno en el sistema de información SAP de los datos generados en el proceso de atención en salud”, el problema se presentan inconvenientes que se está interrumpiendo la comunicación entre las aplicaciones y generan alteraciones y retrasos en los diferentes procesos; esta interrupción en la comunicación se puede dar por caída de PO o encolamiento de órdenes enviadas desde SAP a las interfaces o viceversa, donde las causas son: La información enviada es incompleta o errada, Reinyecciones no exitosas, errores en el proceso (Velandia & Peña, 2018)

La metodología que se implementó fue descriptiva debido a que se analizó detalladamente como realiza paso a paso el sistema de información que utiliza la fundación Salud Bosque.

Los resultados obtenidos fueron positivos, debido a que, por medio de capacitaciones, retroalimentación al personal y seguimiento a los registros, se ofrece un resultado satisfactorio

frente a la disminución de error en la información consignada. La fundación Salud Bosque a pesar de la situación financiera expuesta anteriormente, puede estudiar la posibilidad de realizar la implementación del plan de mejora, ya que las estrategias propuestas sugieren un bajo costo y son viables debido a que se cuenta con los recursos físicos, humanos tecnológicos y de infraestructura para su ejecución. Por tanto, cada una de las actividades y tareas fue planeada con el fin de satisfacer la necesidad, de lograr un registro oportuno de información y poder generar un impacto positivo en la trazabilidad de la historia clínica sistematizada (Velandia & Peña, 2018).

El centro médico crecer ubicado de Cartagena realizó una investigación denominada “análisis de las inconsistencias en las admisiones de pacientes de la clínica crecer sede Cartagena”, el problema que se abordó fue las inconsistencias entre la información brindada de los usuarios por las EPS-S que requirieron de atención y la suministrada por las bases de datos de la entidad subsidiada, dificultando la atención oportuna y eficiente a los pacientes.

La metodología de investigación es descriptiva, porque permite analizar la calidad de la información proporcionada por la entidad objeto de estudio y a su vez esta puede ser sometida a un análisis estadístico de datos (Torres & Coronado, 2014).

Los resultados obtenidos fueron que se realizó un indicador que permitió identificar cual es la eps que tiene mayor falencia en la calidad de la información brindada.

Local- regional

En el municipio de Itagüí ubicado en Antioquia, realizaron una investigación denominada “Intervenciones a las causas de insatisfacción de los usuarios del servicio de urgencias en el hospital san Rafael de Itagüí”, el problema identificado fue la insatisfacción de los usuarios y sugerir posibles metodologías de atención que ayuden a disminuirlas. Todo ello enfocados desde el servicio de urgencias, proceso frente al cual se presentan mayor número de sugerencias, quejas y reclamos en cuanto a la atención prestada.

La metodología utilizada es analítico o comparativo debido a que se realiza un análisis comparativo entre el modelo de atención al usuario que actualmente aplica en el hospital San Rafael de Itagüí y algunos modelos existentes y exitosos que hablan sobre las formas por medio de las cuales se intervienen de manera adecuada las causas de satisfacción de los usuarios dentro de las instituciones de salud.

Los resultados que se obtuvieron es que se programó una reunión con el personal administrativo de la institución en la cual de manera detallada se dio a conocer las posibles estrategias que impactaron las causas de insatisfacción de los usuarios presentadas en el servicio de admisión de urgencias, encontradas durante el periodo de junio a diciembre del año 2012; para dicho encuentro se contara con los medios audiovisuales necesarios que faciliten la divulgación de la información (Cataño & Rodriguez, 2013).

4.3 Marco legal

Para el proceso de admisión se debe tener en cuenta las normas o decretos dados por el estado como lo son:

Ley 1438 de 2011. Esta ley tiene como objetivo principal el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad social en salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia atención primaria en salud permita la acción coordinada del estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la calidad de salud y la creación de un ambiente sano, confiable y saludable, que brinde servicios de mejor calidad a todos sin importar extracto social, ni diferencias (pública, 2011).

Artículo 23º: Obligaciones de las Aseguradoras para garantizar la Integralidad y continuidad en la Prestación de los Servicios. Las Empresas Promotoras de Salud (EPS) del régimen contributivo y subsidiado deberán atender con la celeridad y la frecuencia que requiera la complejidad de las patologías de los usuarios. Así mismo las citas médicas deben ser fijadas con la rapidez que requiere un tratamiento oportuno y eficiente por parte de las EPS, en aplicación de los principios de accesibilidad y calidad correspondiente (Carrasquilla & Palacio, 2007).

La clínica CES está certificada por la siguiente norma:

ISO 9001 2015: Es un sistema de la gestión de la calidad, ISO (organización internacional de normalización) el cuál trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente. Este trabajo de preparación de las normas se realiza a través de comités técnicos de ISO. Las organizaciones internacionales públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo.

ISO colabora directamente con la comisión electrotécnica internacional IEC.

Esta norma internacional se enfoca en procesos, que incorpora el ciclo planificar, hacer, verificar y actuar (PHVA). Esto permite que la organización en este caso; clínica CES planifique sus procesos y sus interacciones.

El ciclo PHVA permite que la clínica CES asegure sus procesos, cuente con recursos necesarios y se gestione adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúen en consecuencia constantemente.

Con respecto a los riesgos permite determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para ejecutar controles preventivos para minimizar los efectos o resultados negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan.

4.4 Marco teórico

Calidad: El termino calidad abarca un contexto amplio y puede ser visto desde varios puntos de vista. **El autor Zamberlan Z;** define que este estudio tiene como objetivo reflexionar sobre el concepto de calidad de vida, Fue construido a partir de una reflexión teórica y filosófica, y en analogía con los autores que estudian y discuten el concepto de salud, enfermería y calidad

de vida a la luz del pensamiento sistémico. Por lo tanto, esto permitió el cuestionamiento de cómo la calidad de vida y la salud, en un conjunto más amplio de elementos, se relacionan con los aspectos del ecosistema y de la vida del ser humano (Zamberlan, 2010).

El autor Garvín en 1988, explico que la calidad puede tener 5 significados los cuales son:

-Transcendental: Calidad como superioridad o excelencia, este término es utilizado principalmente por los consumidores. La calidad seria reconocible, pero no se define de forma precisa debido a que los estándares de excelencia, pueden varias entre las personas y en el tiempo.

-Basada en el producto: La calidad se define por la cantidad en la que un atributo deseable está presente en un servicio o producto.

-Basado en el usuario: La calidad viene determinada por lo que el consumidor desea, es decir se define como “lo que mejor se ajusta al uso que se pretende dar con el producto o servicio”, se basa en los diferentes deseos que tienen las personas o grupos sociales, por lo tanto diferentes estándares de calidad.

-Basado en el valor: Es la relación que existe entre la utilidad o satisfacción con el producto o servicio y su precio, bajo este punto de vista; un producto es más calidad con respecto a sus competidores, si tiene un precio más bajo o si por el mismo precio se ofrece más satisfacción. De esta manera este enfoque determina un equilibrio entre las características de un producto y el coste de su producción.

- **Basado en la producción:** Se define como el grado de conformidad a las especificaciones, es decir tiene buena calidad (Suarez, 2016).

Calidad del servicio

En la actualidad, el concepto de calidad con respecto a los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea sencilla y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los colaboradores de la institución con el fin de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes. El desempeño en calidad se sustenta en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los pacientes y sus familias, y su meta es lograr la mejora continua constantemente (Forrellat, 2014).

En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo.

En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor.

La investigación en el área se ha centrado básicamente en calidad y satisfacción; el valor es el concepto con más bajo nivel de estudio hasta el momento. Grönroos (2001) reconoce que la línea que separa las evaluaciones de la calidad de las otras tendencias de evaluación de experiencias de servicio no está muy bien definida. Para los propósitos de este trabajo se tomará únicamente el concepto de calidad.

La Real Academia Española define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar “algo” a través de ella. Adicionalmente se encuentra las siguientes definiciones:

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Duque, Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición, 2005).

La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos (Juran, 1990):

- 1) La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.
- 2) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Ishikawa, 1986). (Duque, Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición, 2005)

“Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas

continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad” (Crosby, 1988) (Duque, Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición, 2005, pág. 6).

La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios (Imai, 1998, p. 10) (Duque, Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición, 2005, pág. 6).

Al revisar el concepto se encuentran enfoques que apuntan a diferenciar la calidad respecto de su perspectiva de análisis y los agentes implicados, luego se pueden inferir tres elementos de estudio: los agentes, las relaciones y el entorno.

En el concepto puro de calidad se encuentran dos tendencias: la calidad objetiva y la calidad subjetiva. La calidad objetiva se enfoca en la perspectiva del productor y la calidad subjetiva en la del consumidor.

Cliente

El cliente a través de la percepción se va creando un comportamiento de compra, y que las empresas lo materializan en un indicador que es la satisfacción del cliente. Kotler y Armstrong (2003), definen la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Por lo tanto, las empresas buscan resaltar la importancia del servicio prestado y más concretamente, a considerar la evaluación de la calidad de servicio como fuente de valor, en

un cliente cada vez más exigente que busca producto o servicios que pueden satisfacer sus necesidades, ofreciéndoles mejores resultados. Por otro lado, el autor Grosso (2008) señala que algo a tomar en cuenta con respecto a la satisfacción del cliente es que ésta no depende exclusivamente del producto o servicio brindado, sino que también depende de dos factores: la percepción del valor o desempeño del producto que el cliente tenga, y sus expectativas por satisfacer (Becerra & Piña, 2017).

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente, como la calidad del servicio para generar valor en sus clientes. Rust, Moorman y Dickson (2002), sugieren que las estrategias enfocadas en la satisfacción del cliente, la generación de ingresos, y la calidad en el servicio pueden ser más rentables que las estrategias enfocadas a reducción de costos, ya que un cliente satisfecho deja de lado a la competencia y por lo general, vuelve a adquirir el servicio comunicando a otros posibles clientes sus experiencias positivas (Kotler y Lane, 2006). Kotler y Armstrong (2003), sugieren que unas altas cuotas de satisfacción del cliente pueden constituir el mejor indicador de los beneficios futuros de una empresa.

5 Diseño metodológico

La investigación denominada “análisis sobre procesos e instructivos por convenios del área de admisiones de la clínica CES”, presenta consonancia con la línea de investigación denominada gestión estratégica para la globalidad que pertenece al grupo de investigación en

ciencias económicas administrativas GICEA de la corporación universitaria Uniminuto (Quintero, 2022).

5.1 Eje temático

La investigación pertenece al programa de administración de empresas de la facultad ciencias económicas y administrativas de la universidad Minuto de Dios que se caracteriza por dar respuestas de mejora al sector económico, social, política y empresarial, contribuir al desarrollo y mejoramiento de la sociedad a través de la formación con capacidad para comunicarse de forma verbal y escrita asertivamente liderando y trabajando en equipo, de esta tomar decisiones que ayuden al mejoramiento de la organización (Uniminuto, 2022).

5.2 Enfoque de la investigación y paradigma

La investigación denominada “análisis sobre procesos e instructivos por convenios del área de admisiones de la clínica CES” presenta un enfoque de tipo mixto dado que guarda coherencia con que representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y análisis de datos cualitativos y cuantitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Sampieri, 2014)

En resumen, los métodos mixtos utilizan evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en las ciencias (Creswell, 2013a y Lieber y Weisner, 2010).

El autor Johnson et al. (2006) en un “sentido amplio” visualizan la investigación mixta como un continuo en donde se mezclan los enfoques cuantitativo y cualitativo, centrándose más en uno de ellos o dándoles el mismo “peso”, donde cabe señalar que cuando se hable del método cuantitativo se abreviará como “cuan” y cuando se trate del método cualitativo como “cual”. Asimismo, indican prioridad o énfasis.

El autor Sánchez Valtierra (2013), se refiere a los métodos o enfoques mixtos de investigación como un paradigma cuyo tiempo ha llegado. Este autor defiende la idea de que la investigación de enfoque mixto representa el complemento natural de la investigación tradicional cuantitativa y cualitativa y que sus métodos ofrecen una gran promesa para la práctica de la investigación. La define formalmente como la búsqueda donde el investigador mezcla o combina métodos cualitativos y cuantitativos lo cual señala como su característica clave el pluralismo metodológico o eclecticismo, lo que, según su opinión, resulta en una investigación superior por cuanto utiliza las fortalezas de la investigación cuantitativa y las de la investigación cualitativa combinándolas y minimizando sus debilidades. Considera, por tanto, que los métodos de investigación mixta son la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una "fotografía" más completa del fenómeno. (Fernández, 2020)

5.3 Alcance diseño de la investigación

La investigación presenta un tipo de **diseño no es experimental** ya que guarda coherencia con lo que dice el autor Kerlinger, la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no

experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos y definir de que se trata la investigación (Kerlinger, 2006) .

En una investigación no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan, se analizan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, es decir el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos o acontecimientos.

La investigación no experimental es una investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural (Viana, 2008).

5.4 Alcance de la investigación

Esta investigación presenta un tipo de **alcance explicativo** dado que presenta las características de buscar, determinar las causas de los eventos y establece relaciones de casualidad como lo menciona el autor Aldo Álvarez Risco, Se deberá elegir convenientemente el diseño de investigación de los estudios ya que esto conlleva a distintas técnicas e instrumentos de recolección de datos. Se puede contar con más de un diseño en un mismo estudio, los cuales responden distintos problemas específicos. Es fundamental que los estudios que se realicen cuenten con una metodología clara desde el inicio para saber paso a paso como se desarrollará la investigación (Risco, 2020).

5.5 Población

La población objeto de estudio está conformada por el personal administrativo de la Clínica CES, denominados “ejecutivos de cuentas” los cuales son los encargados de la parte de admisión de los pacientes, son aproximadamente en total 33 colaboradores.

Estos colaboradores se encuentran en la parte de admisiones consulta externa, urgencias, imagenología, cardiología, cirugía y laboratorio.

Esta investigación se hace con la finalidad de poder identificar cuáles son los elementos más importantes en el proceso de admisión. En este enfoque se pueden desarrollar las preguntas de investigación a lo largo de todo el proceso, antes, durante y después. Por lo tanto, para la realización de este trabajo se tomo una base de datos (información) por medio de una encuesta donde se detectó los inconvenientes que se tienen con los pacientes y algunos colaboradores del área de admisión.

5.6 Tamaño óptimo de la muestra

En la investigación denominada análisis sobre procesos e instructivos por convenios del área de admisiones de la Clínica CES, la población objeto de estudio es pequeña por lo tanto no es necesario hacer uso del tamaño óptimo de la muestra.

5.7 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información y datos

En el trabajo denominado análisis sobre procesos e instructivos por convenios del área de admisiones de la Clínica CES, las fuentes utilizadas primarias se recolectaron a través de una encuesta que tenía como fin analizar cómo se realiza el proceso de admisiones, que

oportunidades de mejora pueden aportar los colaboradores, mejorando así las debilidades que tiene la organización.

Los datos se utilizaron desde el punto de vista académico y estadístico.

Análisis y tratamiento de datos

El análisis de los datos se hizo con relación a las preguntas elaboradas en la encuesta, se analizaron unidimensionalmente y posterior a ello se hizo un análisis bidimensional o correccional de las variables más importantes de la investigación.

El tratamiento de datos se hizo solo para fines académicos e investigativos.

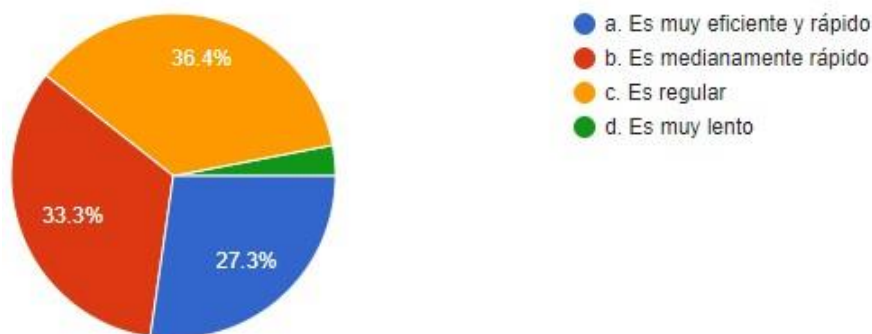
6 Resultados y discusiones

A través de una encuesta realizada a los colaboradores de la Clínica CES, se puede evidenciar diferentes factores internos en la organización con el fin de analizar el cumplimiento de los objetivos en la presente investigación denominada “análisis sobre procesos e instructivos por convenios del área de admisiones de la clínica CES”.

Para esto se da respuesta en primera instancia al objetivo sobre identificar la dimensión del problema de admisiones y las herramientas con que se cuenta para enfrentarlo.

A continuación, se mostrará la percepción que tienen los colaboradores de la clínica CES sobre la herramienta tecnológica, es decir el sistema HISIS que se utiliza en la clínica CES. Para esto ver:

Gráfico 1 Herramienta tecnológica que utiliza la Clínica CES



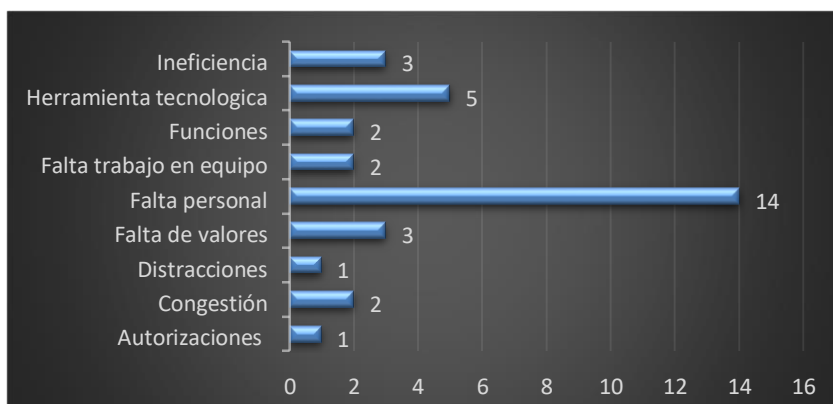
Fuente: Elaboración propia con base a información de la encuesta (2022)

Podemos evidenciar que la mayoría de los colaboradores, el 36.4% afirman que el sistema que utiliza la clínica es regular, por lo cual esto es un problema debido a que si el sistema es regular el proceso de admisiones tarda más y esto genera reprocesos.

El autor Senn (1990) afirma que un sistema de información es todo conjunto de personas, datos y procedimientos que funcionan en conjunto. Se refiere a que estos componentes buscan un objetivo común para apoyar las actividades de la organización. Éstas incluyen las operaciones diarias de la empresa, la comunicación de los datos e informes, la administración de las actividades y la toma de decisiones. Mientras, Areito (2009) definen un sistema de información como un conjunto de recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos, normativos, metodológicos, organizados para brindar a quienes operan y a quienes adoptan decisiones en una organización, la información que requieren desarrollar sus respectivas funciones. (Añez, 2010). Por lo tanto, es de suma importancia que una organización tenga un buen sistema para que las operaciones funcionen de lo contrario la organización no funcionara correctamente.

A continuación, se mostrará por medio de la gráfica las debilidades en el proceso.

Gráfico 2 Debilidades que observan los colaboradores en el proceso de admisión



Fuente: Elaboración propia con base a información de la encuesta (2022)

De acuerdo a la gráfica anterior se puede evidenciar que, de 33 colaboradores encuestados, 14 afirman que la debilidad principal que observan en el proceso de admisión es la falta de personal, y la siguiente debilidad es la herramienta tecnológica que utiliza la clínica.

Por lo tanto, se vienen presentando inconvenientes tanto con los pacientes como con las aseguradoras, por la falta de capacitación a los colaboradores sobre los procesos, falta de información acerca de los convenios que contrata la clínica.

El autor Aguilar (2015) afirma que es muy importante para los colaboradores y el buen desempeño de sus actividades y labores asignadas que las condiciones físicas de los lugares de trabajo sean las adecuadas y de un buen clima laboral. En ellas se debe considerar “la salubridad, iluminación, espacios, elementos para prevenir riesgos y/o accidentes y la facilidad de transporte para desplazarse al lugar de trabajo, entre otros.” (Roberto & Lemus,

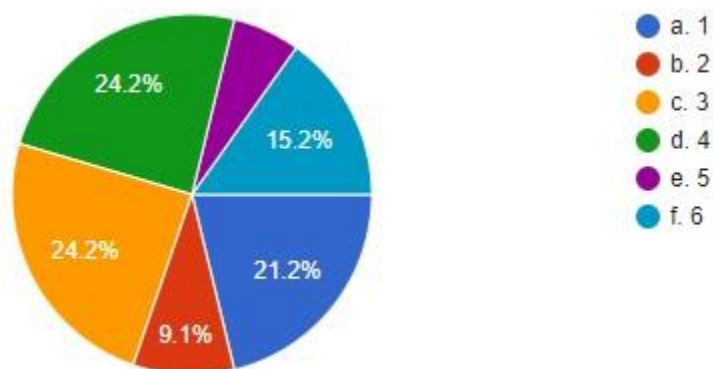
2017) . Por lo cual, si no hay suficiente personal, si no existe una motivación para el colaborador las falencias cada vez serán más notorias y esto siempre será una gran debilidad en todas las organizaciones.

Con base a la información anterior se dará respuesta al siguiente objetivo el cual trata sobre:

Especificar las prácticas más utilizadas para el mejoramiento del proceso del área de admisiones.

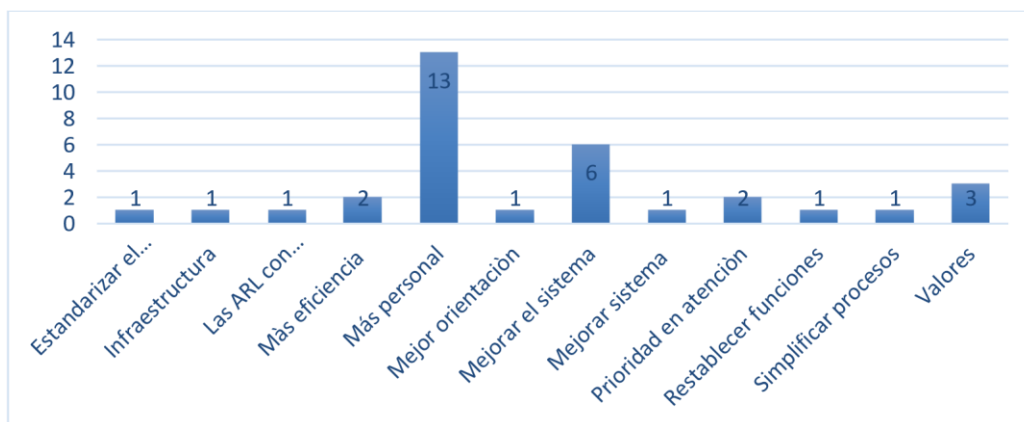
A continuación, se mostrará en las siguientes gráficas a través de la encuesta realizada que opinión tienen los colaboradores a través del estrato socioeconómico sobre las oportunidades de mejora para el proceso de admisión.

Gráfico 3 Estrato socioeconómico de los colaboradores



Fuente: Elaboración propia con base a información de la encuesta (2022).

Gráfico 4 Oportunidad de mejora para el proceso de admisión



Fuente: Elaboración propia con base a información de la encuesta (2022).

De acuerdo con la gráfica que representa el estrato socioeconómico y el gráfico que representa las oportunidades de mejora, se puede evidenciar que la mayoría de los colaboradores encuestados se encuentran entre el estrato 3 y 4 y consideran que una principal oportunidad de mejora es contratar más personal.

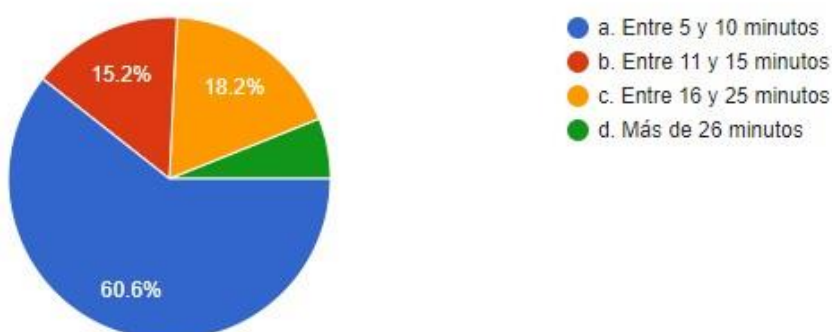
Es importante que para que el proceso de admisión sea mejor, más eficiente y oportuno se debe contratar más personal de esta manera se distribuyen las funciones de manera equitativa, adicional mejorar la herramienta tecnológica (sistema de información) que utiliza la clínica contribuye a una mejor atención, debido a que el proceso será más ágil y de esta manera se ofrece una mejor calidad en la atención.

Según el autor Couto da Silva (2017) presenta un artículo donde explica la importancia de la planificación estratégica en las instituciones de educación superior, junto con la evaluación de desempeño y gestión de procesos. El autor señala que para lograr mayor eficiencia y mejores oportunidades de mejora en las organizaciones se debe incrementar el compromiso desde la alta

gerencia, definir una estrategia clara que se encuentre al conocimiento de todos los involucrados, buena comunicación y la participación activa de los stakeholders. (Avila & Mercado, 2018).

A continuación, se mostrará por medio de la siguiente gráfica el tiempo en realizar el proceso.

Gráfico 5 Tiempo en realizar el proceso de admisión

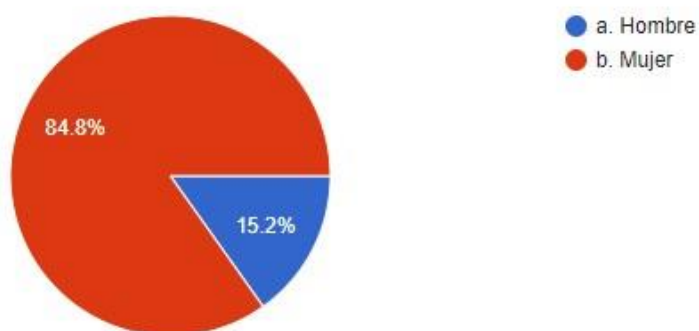


Fuente: Elaboración propia con base a información de la encuesta (2022).

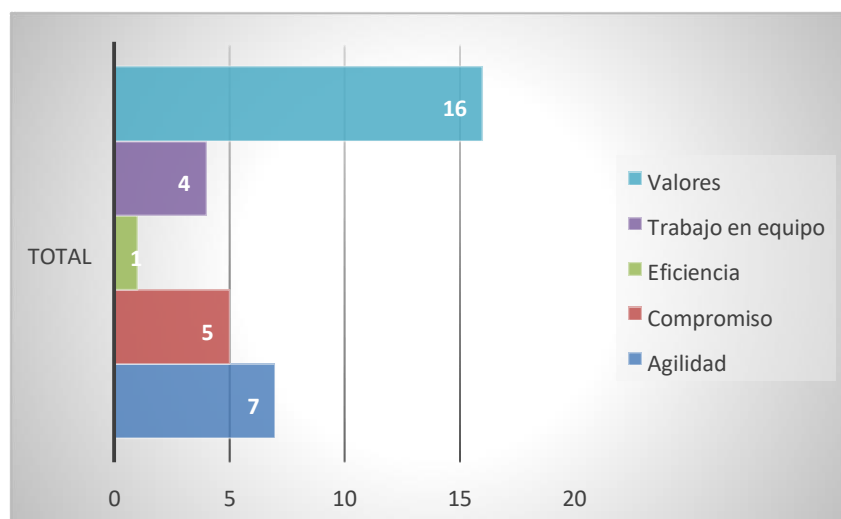
De acuerdo al gráfico anterior se puede evidenciar que el 60.6% de la población encuestada afirman que el proceso de admisión tarda en realizarse entre 5 y 10 minutos, lo cual garantiza una buena práctica para contribuir al mejoramiento de los procesos de área de admisiones, de esta manera se ofrece un servicio eficaz y eficiente garantizando una mejor calidad en la atención de los pacientes.

De acuerdo a lo anterior se dará respuesta al siguiente objetivo el cuál trata sobre:

Determinar el papel de los colaboradores frente a la organización para la detección, prevención y control del proceso de admisiones. Para ello se mostrará en las siguientes gráficas que opinión tienen las mujeres y los hombres acerca de las fortalezas que observan del proceso de admisión.

Gráfico 6 Género de la población encuestada

Fuente: Elaboración propia con base a información de la encuesta (2022).

Gráfico 7 Fortalezas en el proceso de admisión

Fuente: Elaboración propia con base a información de la encuesta (2022).

De acuerdo a lo anterior se puede evidenciar que de la población encuestada el 84.8% pertenece a las mujeres y el 15.2% a los hombres, la mayoría de la población “las mujeres” afirman que la mayor fortaleza del proceso de admisión son los valores (respeto, amabilidad, empatía, compromiso) que tiene el personal administrativo en cuestión de la atención que brindan a los pacientes, es fundamental el papel que cumplen los colaboradores frente al proceso de admisión, el control y prevención en situaciones complejas.

Según el autor Porter, las fortalezas y oportunidades son las capacidades en pocas palabras el estudio tanto de los aspectos fuertes como débiles de las organizaciones o empresas competidoras de productos, distribución, ventas y comercialización, operaciones, investigación, costos generales entre otros. (Talancòn, 2006)

Por eso es fundamental que las organizaciones realicen una lista de todas las fortalezas, y también debilidades para así poder ayudar al crecimiento interno de la organización, realizar un análisis es importante y apropiado para fortalecer las organizaciones frente a sus competidores.

A continuación, se mostrará por medio de la gráfica la respuesta de parte de los colaboradores acerca sobre la admisión en salud;

Gráfico 8 Proceso de admisión en salud



Fuente: Elaboración propia con base a información de la encuesta (2022).

Se puede observar que la mayoría de los colaboradores encuestados conocen el concepto de un proceso de admisión en salud, debido a que el 87.9% afirman que un proceso de admisión en salud es la atención que se da la paciente que ingresa a un servicio hospitalario enviado de urgencias, consulta externa o trasladado de otro servicio o entidad de salud. Es la admisión del paciente quien requiere los servicios del hospital por diferentes situaciones de salud.

Esto refleja el compromiso y sentido de pertenencia por la organización en la que laboran.

Es importante lo que plantea el autor Longo (2014). El autor explica que la implementación de métodos y herramientas de mejora continua genera oportunidades de transformación enfocados en la eficiencia de las clínicas. También hace una reflexión al indicar que hoy en día los hospitales ya no pueden seguir siendo manejados como lo han hecho en el pasado, sino que hace un llamado a la realización del aseguramiento de procesos con más trabajo de valor agregado, orientándolos en la atención de los pacientes que son tratados.

En la Universidad Católica Silva Henríquez el estudio del autor Ramírez (2007), resalta

la importancia que tiene manejar procesos de salud de manera eficiente, justamente por el impacto social que esto genera. También menciona que los hospitales y/o clínicas, para poder cumplir con su objetivo más importante, la buena atención de pacientes, requieren que los recursos que poseen sean utilizados de manera eficiente y apropiada con el fin de optimizar la gestión hospitalaria la cual, según se destaca, ha quedado atrás versus el resto de las industrias. (Muñoz, 2020).

7 Conclusiones

A través de la investigación y la encuesta que se realizó a los colaboradores se alcanzaron las siguientes conclusiones:

- La empresa Clínica CES cuenta con un sistema, es decir una herramienta tecnológica regular, esto hace que el proceso de admisiones tarde un poco más en realizarse, por lo cual produce molestias a los pacientes, atrasos en realizar los pagos de cuotas moderadoras y copagos, Por lo cual es importante que la organización implemente o realice ajustes a la herramienta tecnológica para así mejorar el proceso y evitar inconvenientes.
- La principal debilidad que se evidencia de la empresa, es la falta de personal, por tal motivo es complicado atender a los pacientes de una manera eficiente y oportuna. Es importante tener en cuenta que la falta de personal y la falta de capacitaciones a los colaboradores sobre las aseguradoras que tienen contrato con la Clínica CES produce inconvenientes en el momento del ingreso del paciente a los diferentes servicios que tiene a

organización, por lo tanto, implementar instructivos hace que el trámite con el paciente sea más eficiente y correcto.

- La principal oportunidad de mejora que se evidenció es contratar más personal, debido a las falencias que se presentan en ocasiones en el proceso de admisiones, es fundamental contar el personal suficiente para así brindar el mejor servicio, con calidad humana y eficiente. Al contratar más personal se podrá distribuir las funciones a los colaboradores de una manera equitativa, se disminuye la carga laboral, el estrés y el proceso se realiza con más compromiso y calidez.

- Es importante resaltar las fortalezas que presentan los colaboradores del área de admisiones, esa fortaleza fundamental son los valores; respeto, amabilidad, empatía y compromiso. Es importante que los colaboradores brinden estos valores a los pacientes de esta manera los pacientes se sienten satisfechos y queda la clínica con una buena imagen, será recomendada a otras personas que en algún momento necesiten de los servicios.

- Los colaboradores del área de admisiones de la clínica CES conocen el significado del proceso de admisión en salud, lo cual es importante porque para brindar un buen servicio es fundamental saber en qué consiste y como se realiza tal proceso. En las organizaciones si los colaboradores no conocen del proceso a realizar los errores cada vez se presentarán de manera continua, pero si los colaboradores conocen y tiene claro cómo funciona la productividad aumentara y la organización funcionara correctamente.

- Es fundamental implementar un instructivo por convenios, es decir una guía donde los colaboradores a través de esa información realicen el proceso correctamente, sin cometer atrasos o errores en el momento de la admisión de un paciente. Debido al poco personal

y el volumen de pacientes el proceso es un poco más lento y esto es una falencia que se viene presentando continuamente.

- La clínica CES es una institución que presta servicios de salud, donde para ellos es fundamental brindar un excelente servicio, con calidad humana, con valores fundamentales para la mejor atención, cuenta con unos colaboradores comprometidos, dedicados a sus funciones mejorando cada día más en el proceso de admisiones para ello deben contar con una mejor herramienta tecnológica, contar con más personal y con instructivos por convenios para que el proceso funcione eficientemente.

Referencias

- Angulo, E. (2018). *Descripción del proceso de atención en una IPS de Medicina Laboral*,. Obtenido de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1182/Descripci%C3%B3n%20del%20proceso%20en%20una%20IPS%20de%20medicina%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Añez, M. R. (2010). *Sistema de información bajo entorno web para los procesos operativos de la empresa MV sistemas* . Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095987/cap02.pdf>
- Avila, J. d., & Mercado, J. (2018). *Propuesta de mejora integral al proceso de admisión*. Barranquilla: Corporación universidad de la Costa.
- Becerra, J., & Piña, E. (2017). Grado de satisfacción de los consumidores de antihipertensivos genéricos vs. marcas en el municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. *Visión gerencial, universidad de los Andes* , 193-206.
- Bembibre, C. (Abril de Octubre de 2022). *Definición organizaciones*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/organizaciones.php#:~:text=Una%20organizaci%C3%B3n%20es%20b%C3%A1sicamente%20un,de%20llegar%20a%20ese%20objetivo.>
- Carrasquilla, A., & Palacio, D. (09 de enero de 2007). *Ministerio de salud y protección* . Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1122-de-2007.pdf>
- Cataño, D., & Rodriguez, E. (Noviembre de 2013). *Repositorio institucional- Universidad CES*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10946/1326>

- Comte, S. I. (2020). *Universidad del desarrollo facultad de ingeniería* . Obtenido de <https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/4705/Admisi%C3%B3n%20hospitalaria.pdf?sequence=1>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar revista de ciencias administrativas y sociales*, 5, 6.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*.
- Economía - definiciones estadísticas. (2022). Santiago de Chile, Chile.
- Fernández, F. N. (18 de agosto de 2020). *Plan Especifico- ciencias sociales*. Obtenido de [https://aprendizaje.mec.edu.py/dw-recursos/system/materiales_academicos/materiales/000/008/083/original/Investigaci%C3%B3n_Social_2do._curso_Plan_Espec%ADfico\(1\).pdf](https://aprendizaje.mec.edu.py/dw-recursos/system/materiales_academicos/materiales/000/008/083/original/Investigaci%C3%B3n_Social_2do._curso_Plan_Espec%ADfico(1).pdf)
- Figueredo, J. E. (diciembre de 2008). *Gestión de servicios públicos* . Obtenido de <https://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/6-Electiva-Gestion-de-Servicios-Publicos.pdf>
- Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*.
- Gaviria Uribe Alejandro, R. G. (01 de 2016). *Política de atención integral en salud* . Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/modelo-pais-2016.pdf>
- Kerlinger. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo . *Laurus revista de educación* .

Maria, R. A. (24 de 11 de 2018). *Colecciones digitales Uniminuto*. Obtenido de

<https://hdl.handle.net/10656/14135>

Muñoz, S. I. (2020). Admisión hospitalaria: mejora continua aplicada a los procesos .

Universidad del desarrollo, 19,20.

pública, F. (19 de enero de 2011). *Función pública gestor normativo* . Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41355#:~:text=Esta%20ley%20tiene%20como%20objeto,sociedad%20para%20el%20mejoramiento%20de>

Quintero, S. M. (2022). *Repositorio institucional Uniminuto*. Obtenido de

<https://hdl.handle.net/10656/5695>

Quois, J. (06 de septiembre de 2017). *Ribera hospital Juan Cardona* . Obtenido de

<https://riberasalud.com/juan-cardona/2017/09/06/que-son-las-consultas-externas/>

Risco, A. À. (2020). *Repositorio institucional* . Obtenido de Clasificación de las investigaciones :

<https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>

Roberto, J., & Lemus, J. (Agosto de 2017). *Análisis de las principales causas de rotación de personal*. Obtenido de

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9372/MorenoJulian2017.pdf?sequence=1>

Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la investigación. En R. H. Sampieri, *Mc graw hill education* (págs. 567, 568). Mexico : McGRAW-HILL / INTERAMERICANA

EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Sernac. (2020). *Guía del consumidor*. Obtenido de <https://www.sernac.cl/portal/607/w3-propertyvalue-21057.html>

- Suarez, G. A. (16 de diciembre de 2016). *David A. Garvin y las Ocho Dimensiones de la Calidad*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/david-garvin-y-las-ocho-dimensiones-de-la-calidad-greg%C3%B3rio-suarez>
- Talancòn, H. P. (septiembre de 2006). *Contribuciones a la economìa* . Obtenido de <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>
- Torre, C. D. (2016). normalizaciòn del proceso en la prestaciòn del servicio de atenciòn domiciliaria. *Universidad autonoma del occidente* , 16.
- Torres, L. d., & Coronado, H. (2014). *Repositorio institucional- universidad de Cartagena*. Obtenido de Análisis de la inconsistencias en las admisiones de pacientes de la clínica Crecer, durante el primer semestre de 2014: <https://hdl.handle.net/11227/5119>
- Uniminuto. (2022). *Facultad administraciòn de empresas*. Obtenido de <https://www.uniminuto.edu/>
- Velandia, M., & Peña, Y. P. (Noviembre de 2018). *Plan de mejora para perfeccionar el proceso de registro oportuno en el sistema de informaciòn SAP de los datos generados en el proceso de atenciòn en salud en la Fundaciòn Salud Bosque*. Bogota: Fundaciòn universitaria de ciencias de la salud, 2018. Obtenido de <https://repositorio.fucsalud.edu.co/handle/001/1563>
- Viana, L. G. (2008). Reporsitorio institucional universidad de Antioquia. *Universidad de Antioquia, facultad de ciencias sociales y humanas*.
- Zamberlan, C. (2010). Calidad de vida, salud y enfermería en la perspectiva ecosistémica. *Dialnet*, 7 pàginas. Obtenido de Calidad de vida, salud y enfermería en la perspectiva ecosistémica.

Anexos

Anexo 1 Encuesta a los colaboradores de la Clínica CES

La encuesta se le realizo a los colaboradores de la Clínica CES, 33 fue la población encuestada.

Proceso administrativo del área de admisiones de la clínica CES

1. Genero

- a.** Hombre
- b.** Mujer

2. Estrato socioeconómico

- a.** 1
- b.** 2
- c.** 3
- d.** 4
- e.** 5
- f.** 6

3. ¿Cuál es su máximo nivel de escolaridad?

- a.** Bachiller
- b.** Técnico (a)

- c. Tecnólogo (a)
- d. Universitario (a)
- e. Posgrado
- f. Doctorado

4. El proceso de admisión del paciente tarda en realizarse:

- a. Entre 5 y 10 minutos.
- b. Entre 11 y 15 minutos
- c. Entre 16 y 25 minutos
- d. Más de 26 minutos

5. ¿Qué es el proceso de admisión en salud?

- a. Un documento que habla sobre el paciente
- b. Es el proceso encargado de la gestión administrativa de las asignaciones de las camas.
- c. Es la atención que se le brinda al paciente en el servicio de urgencias.
- d. Es el conjunto de actividades que se realizan cuando el paciente ingresa al hospital.

e. Es la atención que se da al paciente que ingresa a un servicio hospitalario enviado de urgencias, consulta externa o trasladado de otro servicio o entidad de salud. Es la admisión del paciente quien requiere los servicios del hospital por diferentes situaciones de salud.

6. ¿Cuántos pacientes se atienden en el área de admisiones al día?

- a. Entre 20 a 40 pacientes
- b. Más de 41 a 50 pacientes.
- c. Entre 51 a 90 pacientes
- d. Más de 100 pacientes.

7. ¿Qué percepción tiene acerca del personal de admisión?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Aceptable
- d. Regular
- e. Mala

8. ¿Usted considera que el proceso de admisión del paciente tarda mucho? Sí,

¿no? ¿Por qué?

9. ¿Qué opinión tiene con respecto al sistema HISIS que se utiliza en la clínica CES?

- a. Es muy eficiente y rápido
- b. Es medianamente rápido

- c. Es regular
 - d. Es muy lento
10. ¿Cuál sería una oportunidad de mejora para el proceso de admisión?
11. ¿Considera que el personal administrativo encargado del proceso de admisión es:
- a. Suficiente
 - b. Adecuado
 - c. Falta personal
12. ¿Qué fortalezas observa en el proceso de admisión?
13. ¿Qué debilidades observa en el proceso de admisión?

Esta información será utilizada solamente para fines académicos, autoriza y lee
tratamiento de datos

- a. Si
- b. No

A continuación, se mostrará el instructivo por convenios

Anexo 2 Instructivo por convenios


 <p>Clínica CES Un compromiso con la excelencia</p>	INSTRUCTIVO POR CONVENIOS DEL ÁREA DE ADMISIONES	Código: FO-GIC-15
		Versión: XX
		Vigencia: 25/02/2022
		Página: 3 de 27
Proceso: Acceso paciente de acuerdo el convenio al área de admisiones.		

Actividad	Descripción	Responsable
URGENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> Validar derechos del usuario a través de la plataforma salud web, https://saludweb.suramericana.com/saludweb-mas/login-desplegarMenu.do se ingresa con usuario y contraseña. (En la opción afiliado.) se le da Click en "iniciar sesión. 	Ejecutivo de cuentas de admisiones

Act
Ve a

Fuente: Elaboración propia instructivo por convenios (2022)

 <p>Clínica CES Un compromiso con la excelencia</p>	INSTRUCTIVO POR CONVENIOS DEL ÁREA DE ADMISIONES	Código: FO-GIC-15
		Versión: XX
		Vigencia: 25/02/2022
		Página: 5 de 27
Proceso: Acceso paciente de acuerdo el convenio al área de admisiones.		


<ul style="list-style-type: none"> Para el cobro de la cuota moderadora se debe tener en cuenta el tipo de rango a, b o c y se cobra de acuerdo con esa información que da SURA. Para solicitar autorización se ingresa a la página https://login.suramericana.com/SSAutenticacion/faces/autenticacion/paginaAutenticacion.jspx?cdApp=SEM&cdMod=PRE, ingreso usuario y clave. 	Act Ve
--	-----------

Fuente: Elaboración propia instructivo por convenios clínica Ces- pagina Sura (2022).

	INSTRUCTIVO POR CONVENIOS DEL ÁREA DE ADMISIONES	Versión: XX
		Vigencia: 25/02/2022
		Página: 7 de 27
Proceso: Acceso paciente de acuerdo el convenio al área de admisiones.		

		
	<ul style="list-style-type: none"> se abre una ventana "Servicios para prestadores" hacia la izquierda se da clic en solicitud de autorizaciones se coloca el tipo de documento del paciente y el numero de documento y se le da click en la lupa. 	Act Ve a

	INSTRUCTIVO POR CONVENIOS DEL ÁREA DE ADMISIONES	Versión: XX
		Vigencia: 25/02/2022
		Página: 8 de 27
Proceso: Acceso paciente de acuerdo el convenio al área de admisiones.		

	<ul style="list-style-type: none"> La plataforma de sura arroja la información del paciente, se debe colocar la sucursal "569" la de la clínica CES, se debe seleccionar SI o NO en caso de que el paciente ingrese por COVID o sospecha de COVID, se clasifica el triage y se da click en enviar. La plataforma envía un código como el siguiente: 	
		
	<ul style="list-style-type: none"> Se da click en aceptar. Y luego en "confirmación y consulta de autorización" 	Acti Ve a

	<p>Confirmación del servicio</p> <p>Tipo de identificación * <input type="text" value="CÉDULA DE CIUDADANIA"/></p> <p>Número de identificación * <input type="text" value="1020469208"/></p> <p>Nombres completos del afiliado <input type="text" value="LUZ VICTORIA DAVID SILVA"/></p> <p>Paciente COVID o sospecha de COVID <input type="radio"/> sí <input checked="" type="radio"/> NO</p> <p>Código del servicio <input type="text" value="81620806"/></p> <p>Fecha de solicitud:(ddmmyyyy) <input type="text" value="05052022"/></p> <p>Ingresar el diagnóstico <input type="text" value="H912"/></p> <p>Causa no confirmación <input type="text" value="Por favor seleccione un valor..."/></p> <p>Valor a pagar: \$ null</p> <p>Aceptar</p> <ul style="list-style-type: none"> • La plataforma de sura informa el número de autorización para la prestación de servicio y el valor a pagar por el paciente. 	
<p>CONSULTA A ETXERNA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se verifica la orden de autorización de la consulta o procedimiento ambulatorio, se verifica vigencia y que el prestador si sea clínica CES. • Se valida la orden marcando al teléfono 4486115 o ingresando a la página de salud web sura https://saludweb.suramericana.com/saludweb-mas/login-desplegarMenu.do se ingresa con usuario y contraseña. (En la opción afiliado.) se le da Click en "iniciar sesión. 	<p>Ejecutivo o de cuentas de admisio nes</p>

Fuente: Elaboración propia fotografía lugar clínica Ces (2022)

La Clínica CES actualmente se encuentra ubicada en el prado centro Medellín-Antioquia como lo podemos ver en el siguiente anexo:

Anexo 3 Lugar donde se encuentra geográficamente la empresa



Fuente: Google maps 2022.

Anexo 4 Imagen representativa de la organización Clínica CES



Fuente: Centro de servicios Clínica CES.