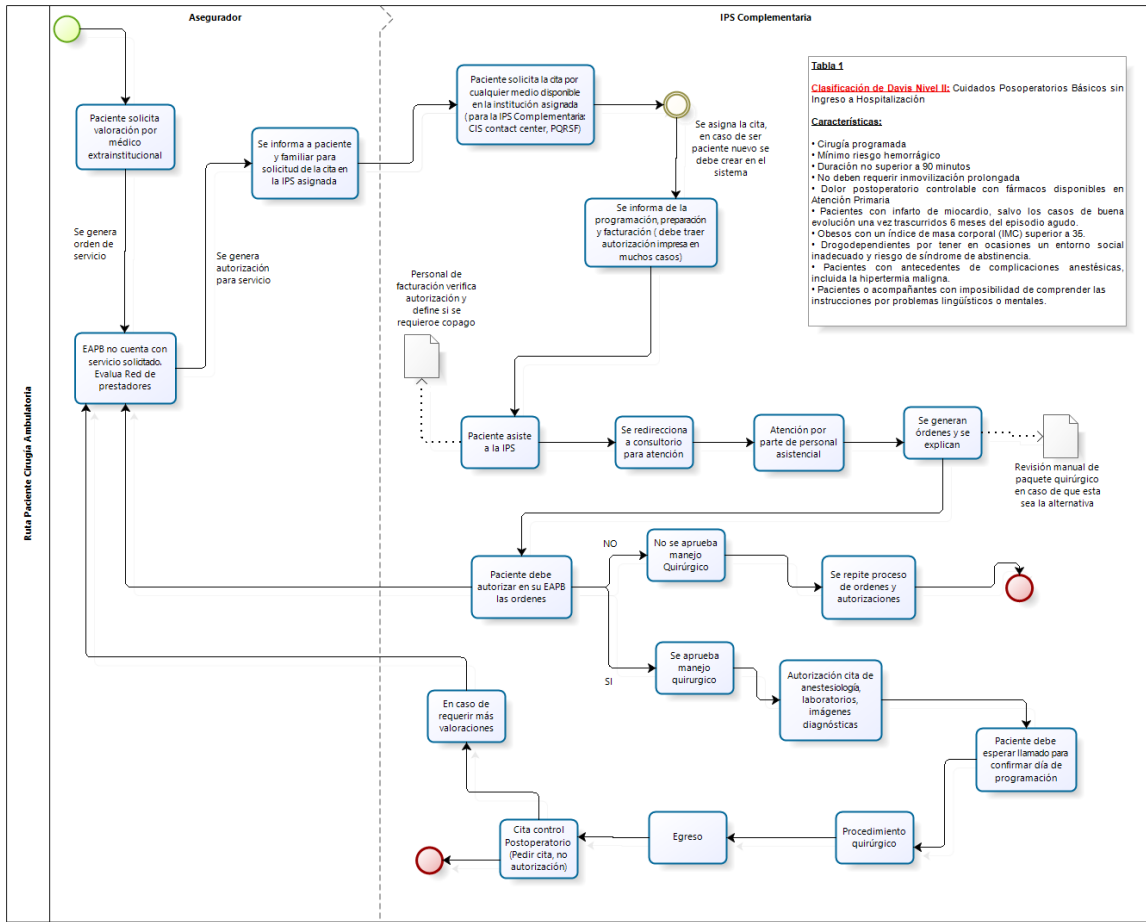


Anexo A



Anexo B

items de la ruta de atencion	Responsable	Baja resoluctividad por estrategia omnicanal	Media Resolutividad por estategia Omnicanal	Alta resolutividad por estrategia Omnicanal
1. Paciente solicita valoración medica extra institucional	Paciente	x		
2. Se genera orden de servicios	Asegurador	x		
3. Se genera autorización para atención en IPS complementaria	Asegurador			x
4. Paciente solicita cita por cualquier medio disponible en la Ips para valoración inicial (para el caso de IPS complementaria: CIS, contact center, PQRSF)	Paciente			x
5. Se asigna cita por la Ips (en caso de ser primera vez, se debe crear el caso en el sistema)	IPS complememtaria			x
6. Se informa de la programación, preparación (debe traer autorización impresa en muchos casos) y facturación	IPS complememtaria			x
7. Paciente asiste a la Ips	Paciente	x		
8. Ingresa a facturación para definir si requiere copago y verificar autorización	IPS complememtaria		x	
9. Se da el proceso de atención	IPS complememtaria	x		
10. Se generan ordenes, se entregan y se explican	IPS complememtaria	x		
11. Se direcciona a revisión manual del paquete quirúrgico en caso de considerarse esta alternativa de manejo	IPS complememtaria		x	
12. Paciente debe llevar las ordenes a EAPB para autorizar los servicios	Paciente			x
13. Se genera orden de servicio	Asegurador			x
14. Se genera autorización para atención en IPS complememtaria	Asegurador			x

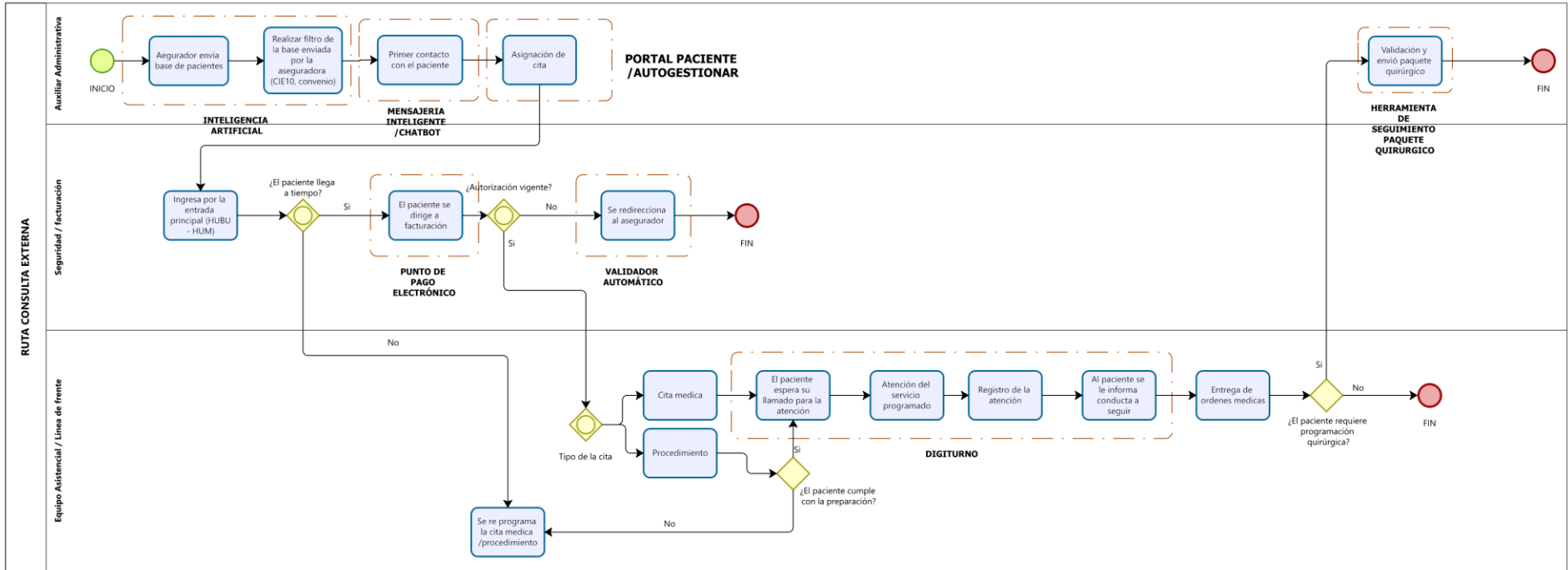
15. Paciente solicita cita por cualquier medio disponible en la Ips para toma de laboratorios, imágenes, consultas por otras especialidades (Anestesiología) o revaloración por la misma. (para el caso de IPS complementaria: CIS, contact center, PQRSF)	Paciente			x
16. Se asignan citas por la Ips	IPS complementaria			x
17. Se informa de la programación, preparación (debe traer autorización impresa en muchos casos) y facturación	IPS complementaria		x	
18. Paciente asiste a IPS	paciente	x		
19. Ingresa a facturación para definir si requiere copago y verificar autorización	IPS complementaria		x	
20. Se da proceso de atención	IPS complementaria	x		
21. En caso de ser aprobado para manejo qx, se envía a programación de cx. Opción contraria, se informa si requiere control o no	IPS complementaria		x	
22. Se genera orden de servicios	IPS complementaria			x
23. Se genera autorización para atención en IPS complementaria	asegurador			x
24. Comunicación telefónica para confirmar día de la programación	IPS complementaria			x
25. Paciente asiste a IPS	paciente	x		
26. Ingresa a facturación para definir si requiere copago y verificar autorización	IPS complementaria		x	
27. Se practica procedimiento quirúrgico	IPS complementaria	x		
28. Egreso	IPS complementaria	x		
29. Se asigna cita POP por la Ips	IPS complementaria			x
30. Se informa de la programación, preparación (debe traer autorización impresa en muchos casos) y facturación	IPS complementaria		x	
31. Paciente asiste a la Ips	paciente	x		
32. Ingresa a facturación para definir si requiere copago y verificar autorización	IPS complementaria		x	
33. Se da el proceso de atención	IPS complementaria	x		

34. Si no requiere controles adicionales, se cierra el caso. Pero si necesita nueva valoración, se repiten reinicia la ruta	IPS complementaria		x	
---	--------------------	--	---	--

Anexo C

Magnitud: Se refiere a la carga del ítem sobre la ruta de atención	Impacto: Hace referencia a la mejora de resultados si se aborda el ítem desde la estrategia de omnicanalidad.												Disponibilidad: Hace referencia a la posibilidad de intervención con los recursos institucionales, sectoriales e intersectoriales, disponibles						entre 7 y 10	Descripción
1. Paciente solicita valoración médica extra institucional	5	8	4	3	8	8	3	8	7	3	8	8	8	8	4	7	8	8	3	Prioritario
2. Se genera orden de servicios	6	5	4	1	2	4	5	6	6	6	5	6	3	8	8	3	8	8	1	No prioritario
3. Se genera autorización para atención en IPS	6	5	4	5	4	5	5	7	6	3	7	7	8	8	7	8	6	8	2	Potencialmente prioritario
4. Paciente solicita cita por cualquier medio disponible en la lps para valoración inicial (para el caso de Mederi: CIS, contact center, PQRSF)	3	6	8	3	8	8	7	6	6	8	3	7	3	8	3	6	5	8	3	Prioritario
5. Se asigna cita por la lps (en caso de ser primera vez, se debe crear el caso en el sistema)	8	7	3	3	3	3	7	6	6	5	4	6	3	3	3	3	3	3	2	Potencialmente prioritario
6. Se informa de la programación, preparación (debe traer autorización impresa en muchos casos) y facturación	3	6	7	8	7	7	5	6	6	8	3	6	3	3	3	8	8	8	2	Potencialmente prioritario
7. Paciente asiste a la lps	3	7	6	5	4	6	2	2	3	1	2	2	2	3	3	1	3	3	0	No prioritario
8. Ingres a facturación para definir si requiere copago y verificar autorización	6	2	5	7	8	6	5	8	4	8	3	8	5	6	3	1	6	5	1	No prioritario
9. Se da el proceso de atención	3	2	5	7	8	5	2	3	2	1	2	2	8	6	3	8	3	8	1	No prioritario
10. Se generan órdenes, se entregan y se explican	3	2	5	4	7	4	4	4	3	2	2	3	5	6	3	5	2	5	0	No prioritario
11. Se direcciona a revisión manual del paquete quirúrgico en caso de considerarse esta alternativa de manejo	3	5	5	8	8	8	7	6	6	5	7	6	3	8	8	8	3	8	2	Potencialmente prioritario
12. Paciente debe llevar las órdenes a EAPB para autorizar los servicios	6	5	4	1	2	4	8	8	4	8	3	8	5	6	7	4	5	5	1	No prioritario
13. Se genera orden de servicio	6	5	4	5	5	5	3	8	8	8	3	8	3	8	8	3	3	3	2	Potencialmente prioritario
14. Se genera autorización para atención en IPS	8	8	3	3	3	3	3	8	8	8	7	8	8	8	7	8	6	8	3	Prioritario
15. Paciente solicita cita por cualquier medio disponible en la lps para toma de laboratorios, imágenes, consultas por otras especialidades (Anestesiología) o revaloración por la misma. (para el caso de Mederi: CIS, contact center, PQRSF)	8	7	3	3	7	8	3	8	5	8	8	8	3	8	3	6	8	8	3	Prioritario
16. Se asignan citas por la lps	3	6	7	8	3	8	8	7	7	6	3	7	3	8	3	8	3	3	3	Prioritario
17. Se informa de la programación, preparación (debe traer autorización impresa en muchos casos) y facturación	3	7	6	5	8	7	7	6	5	5	7	6	3	3	3	8	7	8	2	Potencialmente prioritario
18. Paciente asiste a IPS	6	2	5	7	5	5	2	2	3	1	2	2	2	3	3	1	1	2	0	No prioritario
19. Ingres a facturación para definir si requiere copago y verificar autorización	3	2	5	7	7	5	5	8	4	8	3	5	5	6	3	1	3	3	0	No prioritario
20. Se da proceso de atención	8	7	6	7	8	7	2	3	1	2	2	2	8	7	8	4	5	7	2	Potencialmente prioritario
21. En caso de ser aprobado para manejo qx, se envi a programación de cx. Opción contraria, se informa si requiere control o no	3	8	3	6	8	8	3	8	5	3	3	3	5	5	6	7	7	6	2	Potencialmente prioritario
22. Se genera orden de servicios	3	7	3	7	3	3	7	8	8	8	8	8	3	8	8	3	3	3	3	Prioritario
23. Se genera autorización para atención en IPS	3	8	6	7	8	8	8	8	5	8	7	8	8	8	7	8	8	8	3	Prioritario
24. Comunicación telefónica para confirmar día de la	4	3	6	4	3	4	3	3	7	3	7	3	3	8	3	6	6	8	2	Potencialmente prioritario
25. Paciente asiste a IPS	4	3	5	4	2	4	2	2	3	1	3	2	2	3	3	1	2	2	0	No prioritario
26. Ingres a facturación para definir si requiere copago y verificar autorización	4	3	5	4	3	4	5	8	4	8	8	8	5	6	3	1	3	3	1	No prioritario
27. Se practica procedimiento quirúrgico	4	3	5	4	1	4	2	3	4	1	2	2	7	6	5	7	5	6	0	No prioritario
28. Egreso	3	7	3	7	8	8	2	3	4	1	2	2	7	6	5	7	4	6	1	No prioritario
29. Se asigna cita PDP por la lps	8	7	3	7	6	7	8	8	7	6	3	8	3	8	3	8	6	8	3	Prioritario
30. Se informa de la programación, preparación (debe traer autorización impresa en muchos casos) y facturación	3	1	2	2	3	2	8	3	7	6	6	7	3	3	3	8	7	8	2	Potencialmente prioritario
31. Paciente asiste a la lps	3	1	2	2	4	2	2	2	3	1	3	2	2	3	3	1	3	3	0	No prioritario
32. Ingres a facturación para definir si requiere copago y verificar autorización	3	2	2	2	6	2	5	8	4	8	6	6	5	6	3	1	3	.	0	No prioritario
33. Se da el proceso de atención	3	8	3	3	7	3	2	2	1	4	3	2	3	3	8	7	8	8	2	Potencialmente prioritario
34. Si no requiere controles adicionales, se cierra el caso. Pero si necesita nueva valoración, se repiten reinicia la ruta	3	8	7	3	8	8	2	2	1	3	1	2	5	4	7	6	3	5	1	No prioritario

Anexo E



Anexo E

MEDERI - Encuesta de Experiencia 2023

MEDERI
Encuesta de Experiencia 2023

Edad _____

Fecha _____

Sede HUBU
 HUM

Nombre del entrevistado _____

Tipo de Documento Cédula de Ciudadanía
 Tarjeta de Identidad
 Registro Civil
 Cédula de Extranjería
 Pasaporte

Número de Documento _____

Teléfono _____

EPS _____

Tipo de Encuestado Acompañante
 Paciente

Servicio en el que fue atendido _____

1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 Sótano
 Planes Especiales

Piso

Norte
 Sur
 No Aplica

Ala

Sexo Femenino
 Masculino

¿Le han informado o ha visto la información acerca de sus derechos y deberes como usuario?
 Sí
 No

Cuál de estos sentimientos se identifica PRINCIPALMENTE con relación a lo que fue su proceso de atención (Cómo se sintió)
 Feliz
 Triste
 Enojado
 Asustado
 Otro (¿Cuál?) _____

De acuerdo con su EXPERIENCIA mencione que tan satisfecho se encuentra con los siguientes elementos durante su atención

MEDERI - Encuesta de Experiencia 2023

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Humanización: Como se sintió con la atención prestada por parte de nuestro personal. Cuando la respuesta sea Insatisfecho y/o Muy Insatisfecho: Qué funcionario no fue amable con usted.					
Oportunidad: Los servicios se prestaron en los tiempos adecuados					
Accesibilidad: ¿Fue fácil acceder al servicio?					
Continuidad: ¿Durante su proceso de atención hubo continuidad?					
Información: La información que le fue suministrada fue clara					
Espacios Físicos: Se sintió seguro (Objetos personales) durante su estancia en el servicio					
Espacios Físicos: ¿Las instalaciones son cómodas y amigables?					
Espacios Físicos: ¿Cómo le pareció el orden y el aseo del servicio?					
Desenlace clínico: Después de la atención en Médari: contribuímos a mejorar su bienestar					

Respecto a la atención prestada, usted se encuentra

- Muy Insatisfecho
- Insatisfecho
- Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho

Qué probabilidad hay que nos recomiende como institución con sus familiares y amigos

- Definitivamente No
- Probablemente No
- Probablemente Si
- Definitivamente Si

Observaciones
