

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS	PROCESO ARCHIVO CLÍNICO	CÓDIGO: PR-22-002
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 02/12/2020

1. **OBJETIVO:** Velar por la correcta atención y entrega oportuna de las historias clínicas a los usuarios de la E. S. E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal.
2. **RESPONSABLES:** Coordinador de archivo clínico y auxiliares de archivo clínico.
3. **ALCANCE:** Dar cumplimiento a las necesidades de historias clínicas desde el momento que el usuario hace la solicitud a la institución hasta el momento que se le resuelve la misma.

DEFINICIONES DE TERMINOS
Historia clínica. Es el registro integral y cronológico de las condiciones de salud del paciente, que se encuentra contenido en sistemas de información y aplicaciones de software con capacidad de comunicarse, intercambiar datos y brindar herramientas para la utilización de la información refrendada con firma digital del profesional tratante. Su almacenamiento, actualización y uso se efectúa en estrictas condiciones de seguridad, integridad, autenticidad, confiabilidad, exactitud, inteligibilidad, conservación, disponibilidad y acceso, de conformidad con la normatividad vigente. Contenido de la historia clínica. La Historia Clínica deberá contener los datos clínicos relevantes de la persona de forma clara, completa y estandarizada con los más altos niveles de confidencialidad. Gratuidad. Todo paciente tendrá derecho a que le suministren su historia clínica por cualquier medio electrónico por parte de la Institución de forma gratuita, completa y rápida. Calidad. Calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias y de cumplir con expectativas en el consumidor.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS	PROCESO ARCHIVO CLÍNICO	CÓDIGO: PR-22-002
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 02/12/2020

CONDICIONES Y REQUISITOS PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO	MATERIALES NECESARIOS
Para llevar a cabo el procedimiento de atención a los usuarios de la E. S. E. Hospital Yarumal San Juan de Dios que requieran del servicio de archivo clínico, es necesario que este acuda con su documento de identidad y que efectivamente cuente con una historia clínica dentro de la institución, pues es a esta como único titular a la que el usuario puede acceder, salvo los casos excepcionales descritos en el numeral 5. 2 del presente documento.	Se requiere para el área de recepción un computador que tenga acceso al software institucional XENCO y garantizar la correcta custodia de las historias clínicas físicas a través de los estantes.

4. CONDICIONES GENERALES

- Todo usuario externo que le sea entregada una historia clínica en el área de archivo clínico debe aparecer en el formato de control de salidas y entradas de historias clínicas **FO-22-004**
- El horario de atención para los usuarios de lunes a viernes 7:00 am a 5:00 pm, sábados, domingos y festivos no hay atención para los usuarios.

OTROS REQUERIMIENTOS E INFORMACIONES

- **RECURSO HUMANO:** El servicio de archivo clínico cuenta con el recurso humano de 3 auxiliares y un coordinador de archivo clínico, que contribuyen desde sus diversas funciones al correcto funcionamiento del área.
- **PLANTA FISICA E INSTALACIONES:** Actualmente el servicio de archivo clínico se encuentra en proceso de remodelación, y contamos con las siguientes instalaciones:
 - **Recepción**
 - **2 estante fijos**

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS	PROCESO ARCHIVO CLÍNICO	CÓDIGO: PR-22-002
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 02/12/2020

- **10 estantes rodantes**
- **31 estantes regulares**

FUNCIONES DE LA COORDINACIÓN DE ARCHIVO CLÍNICO

Coordinar, administrar y velar por el buen funcionamiento del archivo clínico para garantizar el manejo, custodia y resguardo de las historias clínicas, y el óptimo desarrollo de las funciones auxiliares.

FUNCIONES ESENCIALES.

- ❖ Coordinar y administrar el funcionamiento del área
- ❖ Elaborar cuadros de turnos.
- ❖ Garantizar el correcto manejo, custodia y resguardo de la historia clínica.
- ❖ Apoyar la gestión archivística de acuerdo a la normatividad vigente (Historias Clínicas)
- ❖ Presentar periódicamente planes de gestión, y planes de trabajo.
- ❖ Establecer cronogramas de depuración siguiendo la normatividad vigente.
- ❖ Estar en disponibilidad para asistir a los comités designados como el de historias clínicas y demás
- ❖ Gestionar materiales, insumos y permisos pertinentes para el buen funcionamiento del archivo.

CONTRIBUCIONES

- ❖ Asignar tareas de acuerdo a las convenciones establecidas
- ❖ Llevar control de los diferentes formatos del área.
- ❖ Verificar que las tareas asignadas a cada funcionario del área, se estén realizando.
- ❖ Verificar continuamente el desarrollo archivístico de acuerdo a las leyes de aplicabilidad a las historias clínicas.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS	PROCESO ARCHIVO CLÍNICO	CÓDIGO: PR-22-002
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 02/12/2020

FUNCIONES DEL AUXILIAR DE ARCHIVO CLÍNICO

FUNCIONES ESENCIALES

- 1). Archivar las atenciones de los diferentes servicios de la institución en la historia clínica.
- 2). Guardar las agendas de los médicos y especialistas todos los días, y entregarlas cuando estas sean solicitadas.
- 3). Buscar en el sistema institucional o en el archivo clínico físico las historias que requieren los usuarios para tramitar la autorización de servicios y expedirles las impresiones o fotocopias necesarias, según los requerimientos.
- 4). Realizar la depuración según los parámetros establecidos por la normatividad vigente y la institución.

CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

- ❖ El archivo clínico debe estar adecuadamente organizado y controlado
- ❖ Los procesos de inducción y re inducción hacen aportes constructivos para el mejoramiento del área.
- ❖ La participación en las actividades programadas (reuniones, integraciones y capacitaciones entre otros) debe ser de obligatoriedad cumplimiento.

CONOCIMIENTOS ESENCIALES

- ❖ Desempeñarse en labores administrativas que impliquen atención al público.
- ❖ Tener conocimiento de informática básica.
- ❖ Tener conocimientos en manejo de técnicas de archivo y administración documental.

DISPONIBILIDADES DE ARCHIVO CLÍNICO

De manera intercalada, los fines de semana y días festivos, un auxiliar de archivo hará las veces de disponible para atender a todos los usuarios internos y externos que soliciten documentos de la historia clínica de carácter urgente. En caso de que

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS	PROCESO ARCHIVO CLÍNICO	CÓDIGO: PR-22-002
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 02/12/2020

la historia clínica fuere física, estas después de ser devueltas deberán se legajadas según el correspondiente manual y posteriormente archivadas.

5. DESARROLLO DEL DOCUMENTO:

5. 1. Recibir la solicitud de los usuarios. Se solicita la identificación del usuario al momento de que este se acerca al área de archivo con la finalidad de constatar que es el titular de la historia clínica, posteriormente, se identifica la necesidad del usuario.

5. 2. En caso de no ser titular de la historia clínica. Si no es el titular de la historia clínica que está solicitando, el auxiliar de archivo le explicará que para la solicitud de historia clínica de un usuario menor de edad, usuario fallecido y usuarios con incapacidad se requiere de los siguientes documentos:

a. Diligenciar el formato autorización de copia de historia clínica de menor de edad FO-22-001

- Registro civil de nacimiento.
- Declaración extra juicio.
- Copia de la cédula de ciudadanía del prestatario.
- Cédula de ciudadanía de la persona autorizada.

b. Diligenciar el formato de solicitud de copia de paciente fallecido FO-22-002.

- Registro civil de nacimiento, matrimonio o declaración extra juicio que acrediten parentesco.
- Copia del registro de defunción.
- Cédula de ciudadanía del solicitante.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS	PROCESO ARCHIVO CLÍNICO	CÓDIGO: PR-22-002
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 02/12/2020

c. Diligenciar el **formato de la autorización de copia de historia clínica para persona incapaz FO-22-003**.

- Registro civil de nacimiento, matrimonio o declaración extra juicio
- Copia de cédula de ciudadanía del prestatario.
- Copia de cédula de ciudadanía del solicitante.

Parágrafo 1. El diligenciamiento del **formato autorización de copia de historia clínica de menor de edad FO-22-001** es en caso de que el que solicite la historia clínica no sea su representante legal.

Parágrafo 2. Todos los formatos a los que se hace mención, deben ser debidamente radicados en el área de Gestión Documental de la E. S. E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal.

5. 3. Entrega de la historia clínica. Cumplidos los requisitos anteriores, el auxiliar de archivo procederá a la búsqueda de la historia clínica en el sistema, la impresión y la entrega de la misma al usuario.

Cuando la entrega de la historia clínica sea física, se debe registrar la misma en el **formato control de salidas y entradas de las historias clínicas FO-22-004** con todos los datos.

5. 4. Devolución de la historia clínica. Cuando la historia clínica fue entregada por medio físico, el auxiliar de archivo debe registrar la entrada de la misma en el **formato control de salidas y entradas de las historias clínicas FO-22-004** y procederá al archivo en orden numérico en el lugar correspondiente.

PUNTOS DE CONTROL PARA GARANTIZAR EL PROCEDIMIENTO
1. Registro adecuado y actualizado de formatos. 2. Evaluación y seguimiento al personal del servicio. 3. Capacitación sobre los manuales de procesos y procedimientos del servicio y sobre las actualizaciones que se hagan a este.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS	PROCESO ARCHIVO CLÍNICO	CÓDIGO: PR-22-002
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 02/12/2020

MANEJO DE FORMATOS, DOCUMENTOS O INFORMACIÓN DE ARCHIVO CLÍNICO

Relacione la lista de formatos:

1. Formato de control de salidas y entradas de las historias clínicas, FO-22-004.
2. Formato de solicitud de historias clínicas menor de edad, FO-22-001.
3. Formato de solicitud de historias clínicas paciente fallecido, FO-22-002.
4. Formato de solicitud de terceros, para acceder a copia de historia clínica de paciente “incapaz” FO-22-003.

PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS

- Satisfacción del usuario con la atención prestada.
- Cumplimiento de estándares de calidad.
- Inducción adecuada al servicio de archivo clínico.
- Conocimiento completo del proceso.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Paginas Afectadas	Descripción del cambio
02	30/04/2015	Todo el documento	Actualización del contenido
03	02/12/2020	Todo el documento	Actualización del contenido

Elaboró: Alejandro Restrepo Gómez Coordinador archivo clínico	Revisó: Jhoann Mauricio Marín Sierra Asesor de calidad	Aprobó: Dr. Jean Carlo Vanegas Rodríguez Gerente
Firma	Firma	Firma