

DIAGNÓSTICO Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE MANEJO Y ATENCIÓN DE USUARIOS DE TIPO SOAT EN LA ENTIDAD SALUD Y REHABILITACIÓN INTEGRAL (SRI)



Diego Francisco Gomez Mosquera

Trabajo de grado en Automática Industrial

Modalidad: Practica Profesional

Director:

MG. Oscar Amaury Rojas Alvarado

Asesor de la empresa:

Clara Ximena Mazabel Quasquer

Universidad del Cauca

Facultad de ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones

Programa de ingeniería en Automática Industrial

Popayán, septiembre 2020

Diego Francisco Gomez Mosquera

**DIAGNÓSTICO Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE MANEJO Y
ATENCIÓN DE USUARIOS DE TIPO SOAT EN LA ENTIDAD SALUD Y
REHABILITACIÓN INTEGRAL (SRI)**

Informe presentado a la
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones de la
Universidad de Cauca
Para la obtención del título de

Ingeniero en:
Automática Industrial

Director:
MG. Oscar Amaury Rojas Alvarado

Popayán, Cauca

2020

Nota de Aceptación:

Firma del director

Firma del jurado

Firma del jurado

Popayán, diciembre de 2020.

Agradecimientos

Agradezco a todas las personas que hicieron parte de esta etapa de mi vida.

Tabla de Contenido

Resumen.....	11
Abstract.....	12
Capítulo 1.....	13
Introducción.....	13
3. Problema de investigación.....	13
4. Motivación.....	14
5. Objetivos.....	14
5.1. Objetivo General.....	14
5.2. Objetivos Específicos.....	15
6. Metodología.....	15
7. Contribuciones.....	16
Capítulo 2.....	17
8. Conceptos Básicos.....	17
9. Integración Empresarial.....	17
10. Diagnóstico Empresarial.....	17
11. Documentación de Procesos.....	18
12. Modelado de Procesos.....	18
13. Business Process Modeling Notation (BPMN).....	19
14. Estándar ANSI/ISA 95.....	19
15. Contextualización del Proceso.....	20
16. Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).....	20
17. Descripción del Proceso.....	20
18. Resumen.....	21
Capítulo 3.....	22
19. Diagnóstico del Proceso.....	22
20. Identificación.....	22
21. Selección del Objeto de Diagnóstico.....	22
22. Equipo Asesor.....	22
23. Descripción de la situación.....	23
24. Adquisición de Información.....	23

25.	Entrevistas.	23
26.	Modelado del Proceso.....	24
27.	Selección de la Herramienta de Modelado.....	25
28.	Realización de los Modelos.....	25
29.	Modelado.	29
29.1.	Modelado de Recepción de Documentos.	29
29.2.	Modelado de Agendamiento de Sesiones.	31
29.3.	Modelado de Atención de Usuarios.	31
29.4.	Modelado de Facturación y Cobro.....	32
30.	Validación del Modelo.	34
31.	Análisis.....	34
32.	Criterios de Evaluación.	34
33.	Resultados.	36
34.	Interpretación de los Resultados.....	39
35.	Síntesis.	39
Capítulo 4	40
36.	Propuesta de Mejora del Proceso.	40
37.	Reestructuración del Proceso.	40
37.1.	Reestructuración de Recepción de documentos.	41
37.2.	Reestructuración de Agendamiento de Sesiones.....	45
37.3.	Reestructuración de Atención de Usuarios.....	48
37.4.	Reestructuración de Facturación y Cobro.	52
38.	Socialización de la Reestructuración del Proceso.....	54
39.	Resultados.	57
40.	Síntesis	58
Capítulo 5	59
41.	Conclusiones y Recomendaciones	59
41.1.	Conclusiones	59
41.2.	Recomendaciones.....	59
Bibliografía	60
Anexo: Modelo BPMN de la fase 1: Recepción de Documentos – Estado Actual.		62
Anexo: Modelo BPMN de la fase 2: Agendamiento de Sesiones – Estado Actual		64

Anexo: Modelo BPMN de la fase 3: Atención de Usuario – Estado Actual	66
Anexo: Modelo BPMN de la fase 4: Atención de Usuario – Estado Actual	68
Anexo: Modelo BPMN de la fase 1: Recepción de Documentos – Estado Deseado	70
Anexo: Imagen Informativa de Documentos SOAT – Correo Electrónico	72
Anexo: Imagen Informativa de Documentos SOAT – WhatsApp	74
Anexo: Formato de Información de Documentos	76
Anexo: Formato de Recepción de Documentos	78
Anexo: Modelo BPMN de la fase 2: Agendamiento de Sesiones – Estado Deseado	80
Anexo: Imagen Informativa de Asistencia a Sesiones – Correo Electrónico	82
Anexo: Imagen Informativa de Asistencia a Sesiones – WhatsApp	84
Anexo: Modelo BPMN de la fase 3: Atención de Usuario – Estado Deseado	86
Anexo: Formato de Soporte de Asistencia	88
Anexo: Formato de Consentimiento Informado	90
Anexo: Formato de Historia Clínica	93
Anexo: Modelo BPMN de la fase 4: Facturación y Cobro– Estado Deseado	98
Anexo: Formato Histórico de Fallos	100
Anexo: Informe Dirigido a la Empresa	102
Anexo: Presentación del funcionamiento del proceso reestructurado	112

Lista de Figuras

Figura. 1. Modelo BPMN Recepción de Documentos – Estado Actual	30
Figura. 2. Modelo BPMN Agendamiento de Sesiones – Estado Actual	31
Figura. 3. Modelo BPMN Atención de Usuario – Estado Actual	32
Figura. 4. Modelo BPMN Facturación y cobro - Estado Actual.....	33
Figura. 5. Modelo de equipamiento jerárquico basado en roles	35
Figura. 6. Modelo funcional de control empresarial basado en roles	36
Figura. 7. Modelo BPMN Recepción de Documentos - Estado Deseado.....	42
Figura. 8. Imagen Informativa de Documentos SOAT - Correo Electrónico	43
Figura. 9. Imagen Informativa de Documentos SOAT – WhatsApp	43
Figura. 10. Formato Información de documentos	44
Figura. 11. Formato de recepción de Documentos	45
Figura. 12. Modelo BPMN Agendamiento de Sesiones – Estado Deseado	46
Figura. 13. Imagen Informativa de Asistencia a Sesión – Correo Electrónico	47
Figura. 14. Imagen Informativa de Asistencia a Sesión – WhatsApp	48
Figura. 15. Modelo BPMN Atención de Usuarios – Estado Deseado	49
Figura. 16. Formato Soporte de asistencia	50
Figura. 17. Formato de Consentimiento Informado	51
Figura. 18. Formato de Historia Clínica SRI	52
Figura. 19. Modelo BPMN Facturación y Cobro – Estado Deseado	53
Figura. 20. Formato de Histórico de Fallos	54
Figura. 21. Informe dirigido a la gerencia de la empresa	55
Figura. 22. Presentación del Funcionamiento del Proceso reestructurado	57

Lista de Tablas

Tabla 1. Símbolos de Eventos de BPMN	26
Tabla 2 Símbolos de Actividades de BPMN	26
Tabla 3. Símbolos de Puertas de Enlace en BPMN	27
Tabla 4. Objetos de Conexión en BPMN.....	27
Tabla 5. Carriles en BPMN	27
Tabla 6. Artefactos en BPMN	28
Tabla 7. Causantes de glosas	29
Tabla 8. Criterios de Evaluación.....	37
Tabla 9. Contraste de los criterios de Evaluación en la reestructuración	57

Resumen.

Este proyecto se realiza en la empresa e institución prestadora de salud: Salud y Rehabilitación Integral (SRI), con énfasis en el diagnóstico y mejoramiento de su proceso de atención a usuarios de tipo SOAT (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito).

El mejoramiento del proceso consta de dos fases, en la primera fase llamada diagnóstico se realiza la recolección de la información, modelado o documentación gráfica con ayuda de la herramienta BPMN 2.0 y, posteriormente un análisis de ingeniería de procesos con base en el estándar ISA-95 para identificar fallos en su funcionamiento. La segunda fase consiste en reestructurar el proceso y documentarlo gráficamente, ella propone un conjunto de herramientas diseñadas para las nuevas actividades de la propuesta y por último la mejora debe ser socializada y conocida por todas las personas que intervienen en el proceso.

Palabras Clave: BPMN, Diagnóstico Empresarial, Modelado de Procesos, Documentación de Procesos, ISA95,

Abstract.

This project took place at the enterprise and health institution: Salud y Rehabilitación Integral (SRI), whose emphasis is the diagnosis and improvement of its process of attention to users of the SOAT type (Compulsory Traffic Accident Insurance).

The process's improvement consists of two phases. The first phase, called diagnosis, generates the data collection, modeling, or graphical documentation by using a tool called BPMN 2.0 and later an engineering analysis process based on the standard ISA-95 to identify failures in its behavior. The second phase consists of restructuring the process and documenting it graphically, proposing tools designed for the proposal's new activities. Finally, the improvement must be socialized and known by all the people involved in the process.

Keywords: BPMN, Business Diagnosis, Business Process Modeling, Process Documentation, ISA 95.

Capítulo 1

Introducción.

El siguiente capítulo apertura los detalles generales respecto al proyecto, describiendo la situación problema objeto de la investigación. Posteriormente se presentan la motivación y los objetivos que harán posible la solución al problema planteado, continuando con la metodología empleada para llevar a feliz término la propuesta, junto a las contribuciones de la misma y por último el desglose escrito del documento en cada uno de sus capítulos.

3. Problema de investigación.

Actualmente, pequeñas y medianas empresas o pymes, contribuyen con más del 80% del empleo en Colombia [1], Esta contribución genera una competencia fuerte entre las empresas en mención. Teniendo en cuenta lo anterior, la eficiencia cobra importancia conminando a sus administradores y/o dueños, a estar a la vanguardia del tiempo para poder posicionarse y mantenerse en el mercado. Una de las tantas razones por las que el diagnostico empresarial se constituye en una herramienta que permite conocer la situación actual de cualquier organización y los problemas que imposibilitan su progreso [2] Dicho diagnóstico se traduce en información útil para la empresa, generando reflexiones y toma de decisiones.

Para alcanzar la documentación adecuada dentro de un proceso, es necesario que la información suministrada en el mismo sea funcional y, permita un nivel de comprensión idóneo para todos los actores que intervienen en él. Por esta razón se considera necesario utilizar BPMN, herramienta de modelado de procesos de negocio, ella permite representar de manera gráfica las actividades que constituyen un proceso, lo que le ha permitido ganar aceptación [3]. además BPMN ha probado ser eficiente al momento de mejorar la comprensión de los procesos de negocios [4]. BPMN junto a la estructura propuesta por el estándar ANSI/ISA 95, que define un modelo efectivo para la integración de procesos que permiten orquestar el intercambio de información entre ERP y MES [5], han demostrado una adecuada coordinación y cooperación en la generación de modelos que facilitan la integración dentro de la empresa, mejorando la comprensión d*el comportamiento del sistema actual –Como es-, permitiendo definir las bases para el sistema deseado –A ser-[6].

Salud y Rehabilitación Integral (SRI) es una empresa ubicada en la ciudad de Popayán, centra su accionar en el sector salud; área, prestación de servicios de fisioterapia. Su función principal proporcionar tratamiento en el área mencionada, a personas cubiertas por el seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT).

Para conocer el funcionamiento actual de la empresa y saber si era necesario y posible determinar alguna anomalía en los procesos de diagnóstico, verificación y validación en la documentación, fue necesario un acercamiento con la gerente de la misma. Desde donde se pudo concretar que, en el actual sistema hay problemas que afectan negativamente los beneficios que pudieran alcanzarse con las empresas aseguradoras y, la empresa misma. Algunas de las situaciones son: reprocesamiento de actividades, disminución en la calidad del servicio, impacto económico. De no ser posible corregir las inconsistencias descritas en las glosas, es improbable el efectuar el cobro de un tratamiento ya realizado.

Lo anteriormente expuesto, a mediano y largo plazo, hace inviable el florecimiento de una empresa a un nivel excelso.

Siendo así, lo expuesto en este trabajo, tiene como objeto diagnosticar y documentar el proceso y manejo de atención a usuarios tipo SOAT, en la entidad de Salud y Rehabilitación Integral (SRI), a través del modelo BPMN basado en el estándar ANSI/ISA95, generando a partir de éste, una propuesta que permita mejorar las dinámicas de la empresa, eliminando los errores que se presentan durante la ejecución de los diferentes procesos.

4. Motivación.

La universidad del cauca brinda al programa de Ingeniería en automática oportunidades para realizar prácticas laborales como trabajo de grado. Dichas posibilidades han sido recibidas con beneplácito por el estudiantado, amén de que permiten aportar al desarrollo de las empresas y al avance de la ciudad a través de esta modalidad de trabajo.

Diagnosticar y documentar el proceso de atención a usuarios tipo SOAR en SRI, permite mejorar la calidad en la prestación de servicios a dicha entidad. Es menester tener en cuenta que el proceso en mención representa más del 80% del flujo de usuarios en la empresa y, debido a que un estudio previo muestra que la documentación formal de las actividades que conforman los procesos es inexistente, se hace mayormente difícil implementar estrategias para corregir errores significativos, sin mencionar que la empresa no está en capacidad de costear un trabajo de ingeniería que permita realizar un diagnóstico de este nivel.

Es gratificante poder realizar este trabajo, cuyo propósito mayor es disminuir y/o corregir los errores mencionados durante la ejecución de los procesos, redundando en el bienestar y calidad de los servicios prestados.

5. Objetivos.

5.1. Objetivo General.

Generar una propuesta de mejoras para el proceso “manejo y atención de usuarios de tipo SOAT”.

5.2. Objetivos Específicos.

- Documentar el proceso “manejo y atención a usuarios de tipo SOAT” de manera gráfica con el uso de la herramienta BPMN.
- Realizar un diagnóstico al proceso con énfasis en la identificación de las actividades que provocan o conducen a errores durante su ejecución.
- Generar una propuesta de mejora al proceso, reestructurando distintas actividades del mismo.

6. Metodología.

Dos pilares principales plantan el trabajo. El primero está relacionado con el concepto de diagnóstico empresarial, para conocer el estado en que se encuentra uno de los procesos de la empresa es necesario saber cómo se están desarrollando las actividades actualmente, a través del estudio realizado se conocerá el estado del proceso y, a partir de éste analizar en cuál de las actividades mencionadas se presentan situaciones que pueden desencadenar errores en la ejecución.

El concepto de diagnóstico empresarial se puede a la vez dividir en dos partes: La primera consiste en adquirir toda la información relevante respecto al proceso que se pretende estudiar, esto sugiere una documentación detallada del mismo la cual se logra a través de entrevistas y reuniones con las personas que intervienen y hacen parte del proceso, posteriormente esta información debe de ser organizada de tal forma que pueda ser comprendida por todos los actores involucrados.

Es por esta razón que se recurre al concepto de modelado de procesos con ayuda de este se eligió la herramienta BPMN 2.0 para documentarlo. La razón principal por el cual fue elegida esta herramienta obedece a que puede desplegar el fuljo de actividades en un diagrama que a su vez las separa dependiendo del cargo que desempeña cada una de ellas, de manera visual e intuitiva, lo que facilita su comprensión. Además, con la ayuda estándar de ISA95, se modelan los flujos de información dentro del diagrama, obteniendo una documentación confiable de las dinámicas del proceso en el flujo de actividades e información. Además con ayuda de estándar ISA 95 se modelan también los flujos de información dentro de este diagrama obteniendo de esta manera una documentación confiable de las dinámicas del proceso en el aspecto de flujo de actividades e información.

Una vez el modelo sea validado por las personas que intervienen en las actividades descritas en él, puede decirse que se ha alcanzado el estado actual del proceso. Ahora bien, con ayuda del modelo y la información adquirida del funcionamiento,

puede procederse al desarrollo de la segunda fase del diagnóstico, consistente en analizar la información adquirida e identificar qué acciones o actividades específicamente, están generando fallas durante su ejecución. Dicho análisis, se realiza teniendo como criterio de diagnóstico el estándar ISA95.01, 95.02 y 95.03, siendo las secciones 01 y 02 guías para generar buenas prácticas respecto a la realización de tareas e intercambio de información entre las áreas y sección 03 que, en uno de sus componentes hace énfasis en actividades que beneficien la calidad del servicio o producto ofrecido.

La segunda parte toma el resultado y la información adquirida durante la fase de diagnóstico y se propone una reestructuración del proceso con el objetivo de que dicho cambio elimine todos los errores que fueron detectados. Esta propuesta se diseña con base en el modelo BPMN del estado actual obteniendo como resultado el proceso reestructurado conocido como estado deseado del proceso, estas nuevas actividades vienen a la vez acompañadas de una serie de herramientas que diseñadas teniendo en cuenta las limitaciones y capacidades de la empresa.

Por último, se entrega a la empresa los siguientes ítems: Documentación formal del estado actual de su proceso, la documentación del estado deseado del proceso, las herramientas que fueron diseñadas para el funcionamiento del mismo, un informe detallado del proyecto realizado y una presentación instructiva para que las personas puedan familiarizarse de una mejor manera con el proceso reestructurado.

7. Contribuciones.

A continuación, se nombra las principales contribuciones del trabajo documentado en esta monografía.

- Una aplicación de conceptos de modelado de procesos basado en estándares de buenas prácticas para generar la primera documentación formal del principal proceso desarrollado en SRI
- Un proceso de diagnóstico que permite identificar actividades ineficientes dentro de un entorno empresarial real.
- Desarrollo de un proyecto de ingeniería a una empresa, cimentado en conocimientos académicos, que de otra manera le hubiese sido difícil obtenerlo.

Capítulo 2

8. Conceptos Básicos.

Los fundamentos teóricos facilitan la comprensión del trabajo desarrollado. Destacándose: integración y diagnóstico empresarial, está además la presentación de la empresa y, la exposición en forma general del proceso objeto de diagnóstico del proyecto, para luego mostrar la síntesis de relación entre conceptos y proceso.

9. Integración Empresarial.

Desde el siglo pasado viene siendo objeto de estudio este concepto y, abarca cada vez más aspectos de la empresa a medida que avanzan las tecnologías de la información aunque no se limita exclusivamente a estas. En [7] se considera la integración en manufactura como el primer paradigma sistémico en organizar humanos y máquinas como un solo sistema no solo a nivel de campo sino también a nivel de gerencia y nivel corporativo.

En [8] se expone que en la mayoría de grandes compañías, la innovación y la integración son actos que suceden de forma natural argumentando que la resistencia al cambio provoca un sofocamiento a las ideas. Producto de esta situación muchos directores ejecutivos (CEOs) se están convirtiendo en directores de información (CIOs). La integración está logrando que múltiples unidades, funciones y áreas de grandes organizaciones trabajen juntas para aumentar su capacidad, mejorar su desempeño, disminuir costos estructurales y descubrir oportunidades de mejorar que no aparecen hasta que se empieza a mirar a través de funciones de integración.

En síntesis, la integración junto con la innovación permite a una empresa atraer más clientes y brindar más bienes y servicios al mercado.

10. Diagnóstico Empresarial.

Tal como se presenta en [2], se entiende como una herramienta de gran utilidad, cuya función es la de conocer la situación actual de una organización y los problemas que imposibilitan su progreso.

En la actualidad se puede identificar cuatro tipos de diagnóstico, en [9] esta clasificación está motivada según la complejidad, el alcance, la naturaleza o la urgencia del problema. A continuación se presenta los tipos de diagnóstico:

Global (profundo). Permite hacer una evaluación exhaustiva de cada una de las áreas funcionales de la organización a fin de identificar los actores positivos y críticos que ahí inciden.

Expreso (rápido). Se utiliza en evaluaciones empresariales que requieren con urgencia respuestas a un problema específico y mejorar el funcionamiento de las áreas afectadas.

Funcional. Es un modelo de evaluación que consiste en el análisis de una función en concreto, la evaluación y el análisis de este modelo permitirá encontrar solución a los problemas internos y a mejorar sus resultados.

Integral. A diferencia del diagnóstico global, este diagnóstico se enfoca en las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de las empresas de manera que permite evaluar y analizar variables del entorno, internas y externas.

11. Documentación de Procesos.

Como se describe en [10] la documentación de procesos resume todos los pasos necesarios para completar una tarea o proceso. Es una actividad de carácter interno y continuo que se produce a medida que el proceso se lleva a cabo, en síntesis sirve para realizar una guía fundamental de referencia para los trabajadores y directores.

En [11] se expresa que debe ser adquirido el conocimiento del proceso maestro para crear documentos, estos son generados para estandarizar un proceso, ya que deberían de ser entendidos por todas las personas que intervienen en él.

Por otra parte en [12] menciona que las organizaciones deberían documentar sus procesos con el propósito de: Mejorar, estandarizar, realizar reingeniería.

12. Modelado de Procesos.

Es una metodología que consiste en representar la sucesión de actividades que componen un proceso de una manera gráfica, dependiendo de la herramienta utilizada el modelo puede representar distintos aspectos del proceso en él.

Según [4] el modelado de procesos es una primera fase esencial en la cadena de ingeniería de procesos de negocio. Los modelos son generados por analistas de negocios con el objetivo de encontrar los requerimientos del proceso, establecer un mejor entendimiento del proceso de negocio, facilitar la comunicación entre los analistas y expertos de tecnologías de la información.

En [6] se plantea que en años recientes para suplir la necesidad de las empresas de modelar sus procesos, muchas metodologías y lenguajes se han desarrollado los cuales cubren todas las perspectivas requeridas para modelar un sistema entero. Aunque entre todas estas herramientas BPMN ha llamado la atención de los ingenieros, esto ya que permite definir flujos de trabajo en una manera simple y flexible.

13. Business Process Modeling Notation (BPMN).

En [13] se presenta como un estándar para el modelado de procesos de negocio que provee una notación gráfica específica para procesos de negocio en un diagrama de procesos de negocio (BPD) por sus siglas en inglés basado en técnicas tradicionales de diagramas de flujo. El objetivo de BPMN es el de respaldar el modelado de procesos tanto para usuarios técnicos como para usuarios comerciales proporcionando una notación que es intuitiva para ambos, pero que aun así es capaz de representar semánticas de proceso complejas.

BPMN está diseñado para ser entendido fácilmente por todos involucrados en el proceso, esto incluye los analistas de negocio que crean y refinan el proceso, los desarrolladores técnicos responsables de implementarlos y los gerentes de negocio que se encargan de monitorear y administrarlos [13].

En [14] se describe los objetivos que busca BPMN los cuales son:

- **Mejorar la agilidad de negocio.**

Se entiende como la capacidad de una organización de adaptarse a los cambios del entorno a través de los cambios en los procesos integrados.

- **Lograr mayor eficacia.**

Capacidad de una organización para lograr en mayor o menor medida, los objetivos estratégicos o de negocio.

- **Mejorar los niveles de eficiencia.**

Relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados para ello.

A la vez que proporciona algunas razones por las cuales usar BPMN entre las que están:

- Proporciona un método normalizado para representar procesos de negocio.
- Es legible, entendible y de poca complejidad.
- Propone un lenguaje común entre los usuarios de negocio y los técnicos.
- Facilita la diagramación de los procesos de negocio.

14. Estándar ANSI/ISA 95.

Es una herramienta desarrollada por la Sociedad Internacional de Automatización (ISA) por sus siglas en inglés, como lo dice en [5] su función es indicar mediante modelos estándar una forma sistemática y por medio de una estructura definida el intercambio de información entre el área de control de procesos y el área de gestión empresarial en una organización, define qué información será intercambiada, a

quien deberá estar dirigida y todo bajo un mismo lenguaje para que la información llegue solo al personal que la requiere.

15. Contextualización del Proceso.

La empresa Salud y Rehabilitación Integral en adelante (SRI) tiene como objetivo brindar el servicio de tratamientos de fisioterapia, ortopedia y traumatología. Estos tratamientos pueden ser brindados a dos tipos de usuarios diferentes: El primero de ellos se conoce como particular el cual se caracteriza por adquirir un servicio prepago en el cual él debe de pagar el servicio antes o a medida que lo recibe. El segundo tipo de usuario en el cual se centra este proyecto es el que se conoce dentro de la empresa como de tipo SOAT el cual representa el ochenta por ciento (80%) del flujo total de usuarios que recibe la empresa. Tiene como característica que accede al tratamiento de fisioterapia pero a diferencia del particular, este no paga por este tratamiento, sino que el cobro del mismo es realizado a una empresa aseguradora a través de la figura del SOAT, razón por la cual se debe tener un proceso de manejo diferente respecto al del particular.

16. Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).

Para comprender la descripción del proceso, es necesario conocer que hace especial al usuario tipo SOAT. A través de la Ley 33 de 1986, norma la cuál entró en vigencia en 1988 la cual establece la creación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito en adelante (SOAT) un seguro con un fin netamente social, qué tiene como objetivo el asegurar la atención de manera inmediata e incondicional de las víctimas de accidentes de tránsito que sufren lesiones corporales y muerte. Este seguro como su nombre lo sugiere es de carácter obligatorio y debe ser adquirido por el propietario de todo vehículo automotor que circule dentro del territorio nacional de Colombia y aplica tanto para vehículos nacionales como extranjeros. La póliza cubre entre otras situaciones un monto de hasta ochocientos (800) salarios mínimos diarios legales vigentes (aproximadamente 23.408.000 millones de pesos en el año 2020) para la atención médica de las involucradas en el accidente, sea el conductor o pasajero del vehículo como peatones víctimas del mismo, es necesario precisar él seguro puede ser adquirido a través de diferentes entidades pero al final son solo once (11) las empresas aseguradoras autorizadas para ofrecer el servicio del seguro SOAT. Este seguro puede ser cobrado por una institución prestadora de Salud (IPS) a través del Formulario Único de Reclamación de las Instituciones Prestadoras de Servicios de salud por servicios prestados a víctimas de eventos catastróficos y accidentes de tránsito. (FURIPS).

17. Descripción del Proceso.

Con base en la contextualización previamente presentada, se procede a describir el proceso denominado Manejo y Atención de Usuarios de tipo SOAT en la entidad Salud y Rehabilitación Integral, el cuál describe de una manera muy general la secuencia de actividades que se debe realizar dentro de la empresa para llevar a cabo la adecuada atención de un usuario de tipo SOAT.

El proceso se encuentra dividido en cuatro (4) fases principales las cuales serán descritas a continuación.

Fase 1. Recepción de Documentos. Contiene el proceso a seguir desde el momento en que una persona se comunica con la empresa para informare sobre los procedimientos para ser atendido en SRI, como usuario tipo SOAT. Para tal situación, el usuario debe proveer la documentación requerida y llevarla a la recepción del SRI, donde inspeccionan y se cercioran que los documentos suministrados sean los correctos, para proceder con el tratamiento pertinente.

Fase 2. Agendamiento de Sesiones. Durante esta fase se describe el procedimiento mediante el cual se agenda las sesiones de los usuarios, además se informa al usuario de las condiciones en las que se debe presentar a dicha sesión.

Fase 3. Atención al Usuario. Esta es la fase que más tiempo toma realizar, ya que durante la misma el usuario debe de ser atendido por el número de sesiones de fisioterapia que se le han ordenado. Durante esta fase se generan y actualizan varios documentos de gran relevancia para el proceso, como el soporte de asistencia y la historia clínica.

Fase 4. Facturación y Cobro. Esta es la fase en la que se consolida toda la documentación generada previamente, se organiza, se generan documentos relacionados al cobro del tratamiento y se le envía la documentación a la respectiva aseguradora y posteriormente se confirma si el cobro fue efectuado o no. Si el cobro fue exitoso el proceso termina, de lo contrario se realizan actividades correctivas para lograr efectuar el cobro, en este escenario el cobro puede realizarse completa, parcialmente o no realizarse, cualquiera que sea el caso el proceso finaliza archivando la historia clínica del usuario en cuestión.

18. Resumen.

Se han presentado los fundamentos teóricos utilizados para realizar el diagnóstico y mejora del proceso, descrito éste en forma somera. Así mismo, se incluyeron los aspectos relacionados con el proceso para la comprensión y funcionamiento del mismo.

Capítulo 3

19. Diagnóstico del Proceso.

Durante este capítulo se describe de manera detallada el proceso que fue llevado a cabo para lograr un diagnóstico del proceso de Atención de usuarios de tipo SOAT en la empresa SRI, de acuerdo con la metodología que se optó por seguir para el desarrollo del proyecto, el proceso de diagnóstico se divide en tres fases consecutivas: Identificación, modelado y análisis, a continuación se procede a detallar en qué consiste el desarrollo de cada una de estas fases y los resultados obtenidos de cada una de ellas.

20. Identificación.

Esta fase consta de la adquisición de información relacionada al proceso, pero para llevar a cabo esta labor es preciso seguir un protocolo el cual garantiza que la información recolectada sea relevante para el proceso y sobre todo que sea adquirida de una fuente confiable, que conozca el proceso, a continuación se presentan las actividades relacionadas con la identificación del proceso.

21. Selección del Objeto de Diagnóstico.

Previo a aceptar desarrollar el proyecto con la empresa, hubo dos entrevistas con la gerente de la misma donde se expuso la propuesta de trabajo a realizar como práctica laboral por parte del autor y si la empresa desarrolla procesos con la suficiente complejidad para desarrollar dicho trabajo. Durante esta entrevista la gerente dio conocer que el proceso “Atención y Manejo de usuarios tipo SOAT” en el cual se terminó basando este trabajo. Es el más importante que desarrolla la empresa y el cual representa el aproximadamente el ochenta por ciento (80%) del flujo total de usuarios que reciben, además mencionó que actualmente dicho proceso estaba presentando problemas, con ayuda del director del trabajo de grado se concluyó que el proceso expuesto era una gran oportunidad de desarrollar el trabajo, de manera que se delimitó el proceso ya mencionado como el objeto de diagnóstico del proyecto.

22. Equipo Asesor.

Una vez se tiene claro el área de concentración del proyecto, se procede a elegir el equipo asesor, este equipo se debe componer de personas que desarrollan las actividades del proceso a analizar y son ellas las fuentes principales de información para transmitir su conocimiento al analista, se identificó que los roles clave se

concentran en actividades realizadas por el cargo de Recepción, seguido de Gerencia, Fisioterapeuta y por último Facturación estando estos ordenados de mayor a menor influencia en el proceso. Dicho esto, se definió a Yaneth Mazabel Quasquer como asesora respecto a las actividades relacionadas al rol de Recepción ya que ella trabaja y desempeña ese cargo dentro de la empresa y a Clara Ximena Mazabel Quasquer como la asesora respecto a las actividades de fisioterapia y gerencia, siendo estas dos personas las que más experiencia tienen desarrollando el proceso y conocen todos los aspectos relacionados con él.

23. Descripción de la situación.

Al realizar la entrevista general donde se busca conocer en qué consiste el proceso de manera general se hizo evidente que el conocimiento del proceso está bastante centralizado en la gerente de la empresa, esto quiere decir que ella posee toda la información necesaria para llevar a cabo las actividades del proceso pero no existe ningún tipo de documentación o registro de cómo desarrollarlas, de manera que al momento que una persona ingrese a trabajar en el mismo, la transferencia de conocimiento hacia esa persona se hace de manera verbal lo cual no es el mejor método para compartir este tipo de información, este tipo de situaciones puede desencadenar en una ejecución incorrecta de las actividades.

24. Adquisición de Información.

La adquisición de información consiste en definir las fuentes de donde se adquiere los datos para conocer el funcionamiento del proceso. Como se mencionó previamente en la empresa no existía ningún tipo de guía o manual que se pudiese utilizar, de manera que la principal fuente de información son las personas que trabajan realizando las actividades todos los días, teniendo en cuenta que el proceso no involucra demasiadas personas las fuentes primarias de información será el denominado equipo asesor.

Otra fuente de información que se tuvo en cuenta fueron los formatos y documentos que se utilizan durante la ejecución del proceso, estos sirven para recolectar cierto tipo de información que necesita el proceso y pueden ser bastante útiles para conocer el cómo y el por qué se recolecta dicha información, además de la forma en como la empresa realiza sus actividades.

25. Entrevistas.

Teniendo en cuenta que la empresa no detiene sus funciones para realizar el diagnóstico, se hace necesario el desarrollar canales de comunicación que permita tanto al analista como a las personas que trabajan en la empresa desarrollar su

trabajo sin interrumpir el funcionamiento normal de la empresa, de modo que se hace importante el generar una metodología de trabajo. A continuación se detalla las entrevistas con el equipo asesor compuesto de dos personas pero que desempeñan diferentes roles dependiendo de la fase del proceso que se documenta.

- Recepción de documentos: Gerente y Asesora/Recepcionista.
- Agendamiento de Sesiones: Asesora/Recepcionista.
- Atención de Usuarios: Gerente/Fisioterapeuta y Asesora/recepcionista.
- Facturación y Cobro: Gerente.

El proceso de adquisición de información se decidió llevar a cabo mediante una serie de entrevistas que fueron programadas con ayuda de un cronograma de trabajo el cual consistió en dos visitas semanales a la empresa, las cuales eran a inicio y final de la semana, la primera sesión de la semana consiste en hablar con el asesor y mantener una conversación respecto a una sección del proceso en específico que esté en fase de estudio y en la segunda visita de la semana se busca contrastar la interpretación de la información documentada en la primera sesión.

Las entrevistas tienen la siguiente modalidad. Al momento de iniciar una de ellas con él fin de conocer las actividades que componen al proceso, el analista se ubica en cada uno de los roles que hacen parte de las fases y realiza preguntas sobre cuáles son las acciones o pasos a seguir dentro de cada fase hasta llegar a la conclusión de la misma. Es importante conocer aspectos básicos como: qué debe suceder para iniciar un flujo del proceso, como se debe realizar las actividades, cuando deben ser ejecutadas, que herramientas se utilizan durante cada una de ellas, que condiciones se generan en caso que el flujo de proceso se desarrolle de manera inesperada.

26. Modelado del Proceso.

Esta actividad se realiza a la par con la actividad de las entrevistas de manera que los modelos de cada una de las fases del proceso son hechos a medida que se adquiere información sobre él y no se modela una fase nueva hasta que esté validada una fase previa, de esta manera tanto el analista como el asesor se encontraban trabajando sobre la misma sección del proceso. Esta secuencia de actividades puede interpretarse mejor a través del siguiente esquema de trabajo.

- 1. Entrevista número uno:** Se adquiere la información de forma verbal y realizando preguntas al asesor, a medida que se desarrolla la entrevista, se deja constancia escrita en la bitácora los datos que pueden ser relevantes para ser documentados posteriormente.

2. **Interpretación de datos:** Con los datos adquiridos durante la entrevista, se genera un modelo rudimentario con el fin de empezar la documentación, además a partir de él se generan preguntas sobre el proceso que se buscan resolver durante la siguiente entrevista.
3. **Entrevista número dos:** Se lleva a cabo la retroalimentación sobre el modelo rudimentario que se generó a raíz de la primera entrevista, además se busca resolver las dudas que surgieron previamente.

27. Selección de la Herramienta de Modelado.

Se eligió utilizar la herramienta BPMN 2.0 la cual fue escogida ya que dos de sus principales características son bastante relevantes para ese proyecto en particular, estas son:

- Facilidad de comprensión por parte de distintos tipos de usuarios.
- Permite diagramar acciones complejas del proceso.

Esto es especialmente relevante ya que, al no tener ningún tipo de documentación previa las personas que en él intervienen no tienen un punto de referencia claro para entender su funcionamiento más que las actividades que ejecutan, por esta razón la facilidad de comprensión que ofrece la herramienta es clave.

La segunda característica es relevante principalmente para el analista ya que a partir del modelo obtenido se plantea generar una propuesta de mejora, por eso se hace necesario que la documentación contenga información suficiente y relevante necesaria para esta labor.

28. Realización de los Modelos.

Para este propósito se utiliza el software conocido como Visio desarrollada por Microsoft, esta herramienta está diseñada específicamente para desarrollar diagramas con énfasis en flujos de procesos de negocio. Las actividades se modelan en orden cronológico teniendo como referencia el orden en que se desarrollan cada una de sus fases.

Con el propósito de comprender la dinámica similar al de los diagramas de flujo que presenta BPMN 2.0 se pretende explicar el funcionamiento y notación propuesta.

La herramienta propone un conjunto de símbolos estándares, cada figura tiene un contexto empresarial y un significado específico. A continuación se muestra los símbolos que están presentes en los modelos mediante los cuales se realizará la documentación del proceso.

Símbolos de Eventos de BPMN. Los eventos representan un evento en un proceso de negocio.





	<p>Símbolo de evento de inicio Indica el primer paso de un proceso</p>
	<p>Símbolo condicional Un proceso comienza o continúa cuando se cumple una condición o regla de negocio.</p>
	<p>Símbolo de mensaje Activa el proceso, facilita los procesos intermedios o completa el proceso.</p>
	<p>Símbolo de evento de Finalización Indica el último paso en un proceso</p>

Tabla 1. Símbolos de Eventos de BPMN (Fuente Propia).

Símbolos de Actividades de BPMN. Las actividades describen el tipo de trabajo realizado en una instancia concreta del proceso.



	<p>Símbolo de tarea El nivel más básico de una actividad y no puede subdividirse en más partes.</p>
---	--

Tabla 2. Símbolos de Actividades de BPMN (Fuente Propia).

Símbolos de Puerta de Enlace. Son símbolos que separan y recombinan flujos en un diagrama BPMN. Hay distintos tipos de puertas de enlace.

	<p>Símbolo de puerta de enlace condicional Indica qué camino debe seguir el dependiendo de si se cumple la condición dada.</p>
---	---


	<p>Símbolo de puerta paralela Se emplea para enlazar uno o más flujos de proceso en uno solo.</p>
---	--

Tabla 3. Símbolos de Puertas de Enlace en BPMN (Fuente Propia).

Objetos de Conexión en un diagrama BPMN. Los objetos de conexión son líneas que conectan los objetos de flujo BPMN. Hay tres tipos de conexiones diferentes.




	<p>Símbolo de flujo de secuencia Conecta los objetos de flujo en un orden secuencial adecuado.</p>
	<p>Símbolo de flujo de mensaje Representa mensajes de un participante del proceso a otro.</p>
	<p>Símbolo de asociación Muestra relaciones entre los artefactos y los objetos de flujo.</p>

Tabla 4. Objetos de Conexión en BPMN (Fuente Propia).

Carriles en un diagrama BPMN. Los carriles se utilizan para organizar los aspectos de un proceso en un diagrama BPMN, agrupan visualmente los objetos en carriles y cada aspecto del proceso se agrega a un carril separado.


	<p>Carriles en un diagrama BPMN Agrupan visualmente los objetos en carriles y cada aspecto del proceso se agrega a un carril separado</p>
---	--

Tabla 5. Carriles en BPMN (Fuente Propia).

Artefactos en un diagrama BPMN. Los artefactos representan información relevante al modelo, pero no a los elementos individuales dentro del proceso.



	<p>Anotaciones Permiten al modelador describir las partes del flujo adicionales del modelo o notación.</p>
	<p>Objeto de datos Representa los requisitos de datos de los que dependen las tareas en el proceso de negocio.</p>

Tabla 6. Artefactos en BPMN (Fuente Propia).

Como lo sugiere la notación, el flujo de actividades de proceso debe ser realizado identificando los cargos o actores que se interfieren dentro de cada fase. Además de asignarles un color distintivo para diferenciar mejor las actividades que le corresponde a cada uno de ellos. Los distintos roles y su respectivo identificador son:

- Usuario (Violeta).
- Recepción (Azul).
- Fisioterapeuta (Verde).
- Facturación (Azul oscuro).
- Gerencia (Naranja).

Pero antes de modelar como tal el proceso fase por fase, hubo una entrevista en la que se habló del proceso como un todo. Se presentó al analista de una manera general en qué consiste el proceso, cuáles son las personas que intervienen en él y su importancia para el funcionamiento de la empresa.

Entre los datos más destacables están las impresiones que transmitió la gerente acerca del proceso: Se dio a conocer que al momento de realizar el cobro de un tratamiento a la aseguradora es común que ésta notifique que se ha generado una glosa, una glosa es una no conformidad en la documentación enviada que afecta de forma parcial o total el pago de un tratamiento, razón por la cual la empresa se ve obligada a corregir la inconsistencia y realizar el proceso de cobro de nuevo, con el riesgo de que si no se logra corregir el problema de forma efectiva el cobro podría ser anulado.

Además la gerente comparte las principales causas por las que se han generado glosas en ejecuciones previas del proceso, las cuales se listan a continuación por orden de incidencia.

Orden de incidencia	Situaciones generadoras de glosas
1	Documentación incompleta (suministrados por el usuario).
2	Discordancia entre los datos de los documentos (suministrados por el usuario).
3	Enmendaduras en documentos (documentación propia).
4	Discordancia en fechas de documentos (documentación propia).
5	Errores en digitación (documentación propia).

Tabla 7. Causantes de glosas en el proceso (Fuente Propia).

Con este panorama en mente, se procede a realizar la respectiva actividad de modelado.

29. Modelado.

29.1. Modelado de Recepción de Documentos.

Previamente a la actividad de modelado se tiene la entrevista con el asesor durante la cual se busca recopilar y anotar en el diario de notas toda la información que pudiese ser relevante para el proceso.

Dentro de la fase de recepción de documentos se identificó que los actores que hacen parte del mismo son:

- Recepción (Azul).
- Usuario (Violeta).

Las actividades del proceso inician cuando el usuario se dirige a la recepción de la empresa con los documentos para acceder al tratamiento. Los documentos necesarios son los siguientes:

FURIPS: Documento generado por la entidad de salud donde fue atendido el usuario después del accidente de tránsito, en este documento consta el cobro a través del SOAT a la empresa aseguradora del procedimiento que se realizó al usuario.

Epicrisis: Documento generado por la entidad de salud donde fue atendido el usuario, este documento contiene los detalles del ingreso y estadía del paciente en el centro de salud.

Orden Médica: Documento que genera un doctor, en el cual él ordena que el usuario necesita un tratamiento de fisioterapia.

Historia Clínica: Documento que contiene el registro del estado de salud del paciente al momento en que se ordena el tratamiento de fisioterapia.

Certificación de Accidente de Tránsito: Documento que genera la entidad de salud donde fue atendido el usuario, este documento consta que el usuario recibió tratamiento médico consecuencia de un accidente de tránsito.

Estado de Cuenta: Documento que genera la entidad de salud donde fue atendido el usuario, en este documento se certifica el costo del tratamiento médico realizado al usuario.

Licencia de Tránsito: Fotocopia ampliada 150% de la licencia de tránsito del vehículo en que se produjo el accidente.

SOAT: Fotocopia del SOAT del vehículo en que se produjo el accidente.

Identificación: Fotocopia ampliada 150% del documento de identificación del usuario.

Es necesario que el usuario lleve dos carpetas, cada una con documentación idéntica, una vez en recepción la persona que esté ocupando el cargo de recepción debe inspeccionar de manera visual y detectar si la información en los documentos es correcta y si en general están en orden. Si según la persona en recepción los documentos no están diligenciados de manera correcta se comunicará al usuario que rectifique la documentación y regrese después, en caso contrario las dos carpetas son recibidas y archivadas en su respectivo lugar. Hecho esto se procede con la siguiente fase del proceso la cual es agendamiento de sesiones.

Como resultado se obtiene el modelo en BPMN correspondiente a esa fase del proceso se muestra a continuación.

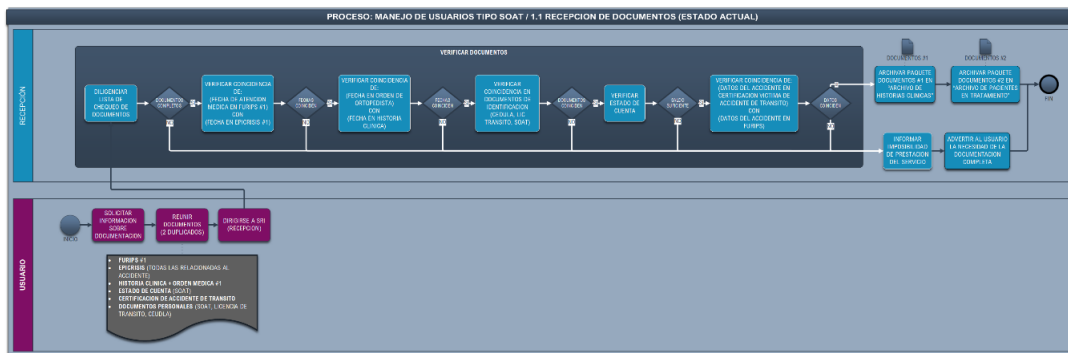


Figura 1. Modelo BPMN Recepción de Documentos – Estado Actual (Fuente Propia).

29.2. Modelado de Agendamiento de Sesiones.

Esta es la fase más sencilla de todo el proceso, durante esta fase se describe las actividades necesarias para agendar la sesión de un usuario. Dentro de esta fase se identificó los siguientes actores:

- Recepción (Azul).
- Usuario (Violeta).

Las actividades de esta fase comienzan cuando un usuario se acerca al área de recepción con la intención de agendar una sesión, una vez el usuario requiere un agendamiento, la persona en recepción procederá a confirmar los datos del usuario, indicar la fecha posible de la siguiente sesión con base en el cronograma de sesiones y si el usuario acepta la fecha indicada se procederá a agendar la sesión, por último el proceso finaliza con la persona en recepción informando al usuario sobre las condiciones en que se debe presentar a la sesión las cuales se muestran a continuación.

- Utilizar ropa deportiva.
- Llevar acompañante de ser necesario (Todo menor debe estar acompañado).
- Llevar alimentos de ser necesario.
- Llevar implementos de ser necesario.

El resultado de la documentación de esta fase del modelo se expresa en el siguiente modelo.

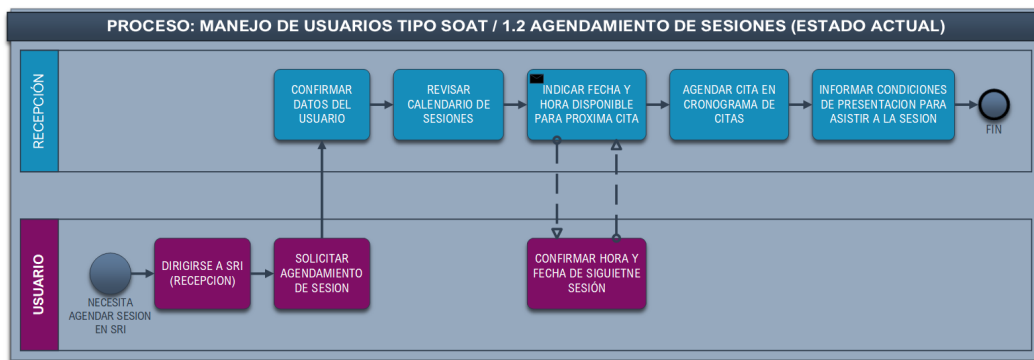


Figura 2. Modelo BPMN Agendamiento de Sesiones – Estado Actual (Fuente Propia).

29.3. Modelado de Atención de Usuarios.

Esta es la fase de más duración del proceso ya que comprende las actividades que se deben realizar mientras se desarrolla el tratamiento de un usuario, durante el transcurso de esta fase se identifica a intervienen tres actores en el desarrollo de la misma:

- Recepción (Azul).

- Usuario (Violeta).
- Fisioterapeuta (Verde).

Las actividades de esta fase tienen su origen desde que el usuario se presenta en las instalaciones de la empresa para su primera sesión de fisioterapia, durante esta primera sesión se generan dos documentos importantes para el proceso, estos son:

Soporte de Firmas: Es un documento en el cual el usuario firma dejando constancia de su asistencia a la sesión programada para ese día, deberá dejar una firma por cada una de las sesiones programadas.

Consentimiento Informado: Documento en el cual se da a conocer al usuario detalladamente el procedimiento al que sería sometido en caso de aceptar, sus implicaciones, riesgos y resultados esperados, el usuario debe leer cuidadosamente el documento y firmar en caso de estar de acuerdo con las condiciones del tratamiento propuesto.

Historia Clínica: Este documento contiene el estado médico del usuario al momento de iniciar un tratamiento, además este documento se actualiza cada sesión agregando información sobre el progreso y resultado del tratamiento realizado.

Esta fase tiene dos momentos principales: El primero de ellos es cuando un usuario llega para su primera sesión, en este caso se generan varios documentos y a partir de la valoración inicial se propone un tratamiento en terapia física, la persona debe decidir si acepta o no continuar con él, en caso que no desee seguir con el procedimiento el proceso finaliza en ese instante, si acepta seguir el procedimiento se procede con el segundo momento del proceso, mediante el cual se describe la realización de las sesiones a las que debe asistir el usuario hasta que su tratamiento haya terminado.

A continuación se presenta el modelo resultado de la documentación de esta fase:

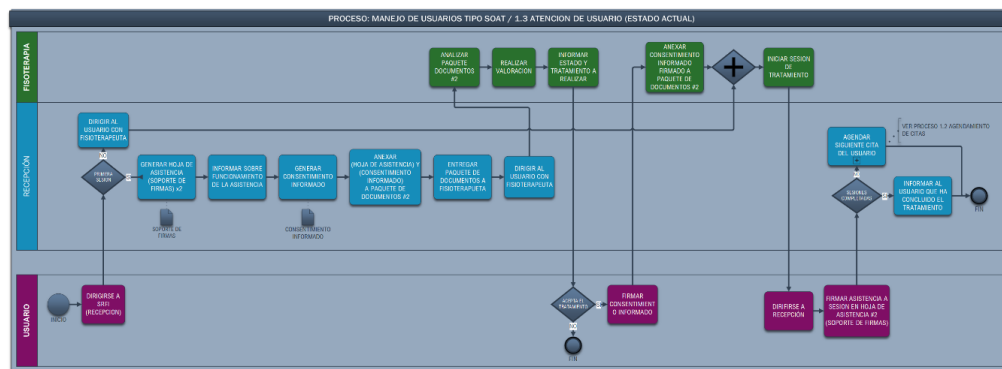


Figura 3. Modelo BPMN Atención de Usuario – Estado Actual (Fuente Propia).

29.4. Modelado de Facturación y Cobro.

Durante esta fase ya ha concluido el tratamiento del respectivo usuario y los actores que hacen parte de esta fase son:

- Recepción (Azul).
- Facturación (Azul Oscuro).
- Gerencia (Naranja).

El proceso comienza por recepción que debe reunir los documentos de la carpeta del respectivo usuario, una vez revisados los documentos se envía la carpeta a la persona a cargo de facturación, la cual genera los documentos: Factura y FURIPS, estos se añaden al paquete de documentos, se digitalizan, se envían a la empresa aseguradora y por último se notifica a gerencia el envío de los mismos.

La gerente debe revisar después de un tiempo estipulado el estado del cobro, si se efectuó de manera correcta se archiva los documentos relacionados a ese usuario y finaliza el proceso. Si por el contrario hay un problema con el cobro gerencia se debe comunicar con la aseguradora para preguntar que sucede, en caso de haber algún error en la documentación enviada se deberá de proceder a realizar las correcciones correspondientes esto puede desencadenar en un cobro exitoso, parcial o fallido siendo este último el peor caso ya que se habrá realizado un tratamiento sin recibir el pago correspondiente.

El resultado de la documentación del proceso anteriormente descrito es el siguiente modelo:

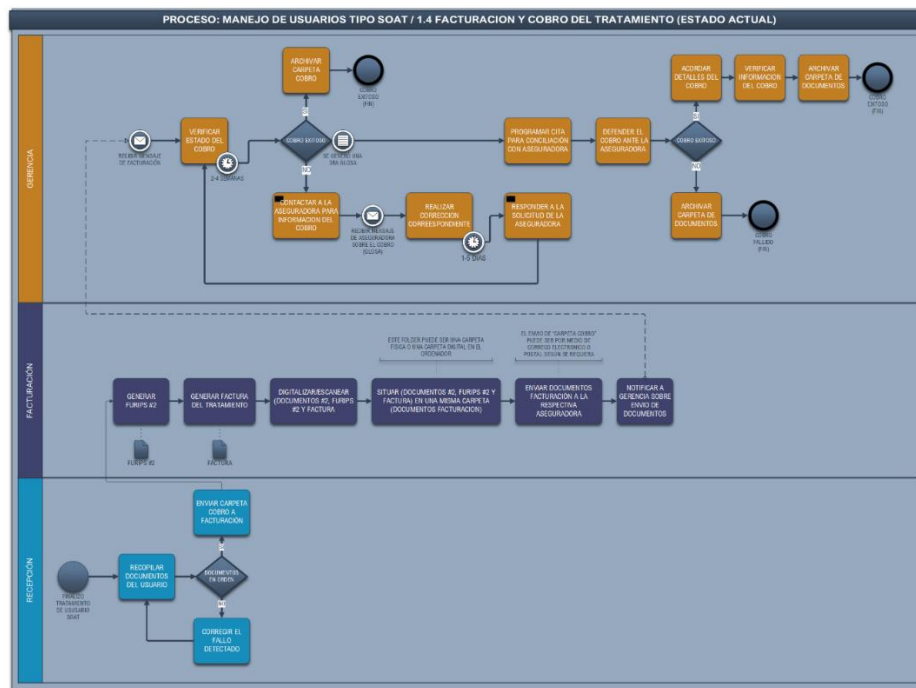


Figura 4. Modelo BPMN Facturación y cobro - Estado Actual (Fuente Propia).

30. Validación del Modelo.

Esta actividad se realiza a medida que se completa el modelado de cada una de las fases, esto quiere decir que el modelo de cada fase es validado antes de continuar con el modelado de la siguiente. A continuación se lista los miembros del equipo asesor presentes para cada una de las reuniones de validación de modelos.

- Recepción de Documentos: Gerente y Asesora/Recepcionista.
- Agendamiento de Sesiones: Gerente y Asesora/Recepcionista.
- Atención de Usuarios: Gerente/Fisioterapeuta y Asesora/recepcionista.
- Facturación y Cobro: Gerente.

Como se muestra en la tabla la gerente al ser la principal interesada en el proyecto, estuvo presente en todas las reuniones de validación de los modelos para dar su visto bueno respecto a los modelos diseñados.

El proceso de validación de los modelos consistió en repasar y personificar cada una de las actividades descritas en ellos y con ayuda del equipo asesor constatar que las actividades plasmadas en el diagrama son las mismas que se desarrollan en el desarrollo normal del proceso. Una vez todas las actividades del modelo han sido aprobadas por el equipo asesor mediante esta metodología de revisión se puede dar por validado un diagrama.

31. Análisis.

Durante esta fase, el analista procede a reunir toda la información que ha recolectado hasta esta parte, eso incluye las entrevistas, los documentos relacionados al proceso, las anotaciones y preguntas que se generaron durante la documentación y por último los modelos validados y a raíz de esta información se busca llevar a cabo el proceso de diagnóstico que tiene como objetivo encontrar qué actividad o actividades están generando errores que desencadenan que al final del proceso no se logre efectuar la totalidad de los cobros generados.

Pero antes de interpretar toda esta información, se debe de fijar los criterios bajo los cuales se pretende interpretar la información recolectada.

32. Criterios de Evaluación.

Criterios basados en el proceso. Los criterios de evaluación se diseñan con base en las principales causas de errores dentro del proceso que dio a conocer la gerente, de manera que se contrastó cada de las causas con la posibilidad de que alguna de ellas se pueda presentar en las actividades realizadas dentro del proceso. A continuación se lista los criterios mencionados:

- Documentación incompleta (suministrados por el usuario).

- Discordancia entre los datos de los documentos (suministrados por el usuario).
- Enmendaduras en documentos (documentación propia).
- Discordancia en fechas de documentos (documentación propia).
- Errores en digitación (documentación propia).

Criterios con base en el estándar ISA95. El otro criterio que se toma en cuenta para evaluar el estado actual del proceso es el estándar ISA95 con énfasis en: Modelo de jerárquico y el Modelo funcional de control empresarial.

El primero de estos define a que área de la empresa pertenece cada uno de los recursos, actividades y roles identificados dentro del proceso y como se deben comunicar con las distintas áreas de la misma. A continuación se presenta el modelo mencionado.

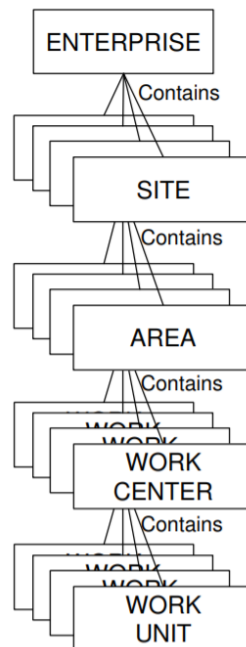


Figura 5. Modelo de equipamiento jerárquico basado en roles (Tomado de estándar ISA-95.00.01-CDV3).

El segundo se centra en las actividades de sistemas de ejecución de manufactura, en este caso se centra en las funciones de aseguramiento de calidad entre las cuales se encuentran funciones como:

- Establecer normas para la calidad de materiales o servicios.
- Recolectar y mantener datos de calidad.
- Certificar que el producto o servicio de acuerdo a condiciones normalizadas.

Este es una de las funciones detalladas en el modelo que se presenta a continuación que está enfocado a una empresa dedicada a producir bienes pero puede ser adaptado perfectamente a una empresa que presta servicios.

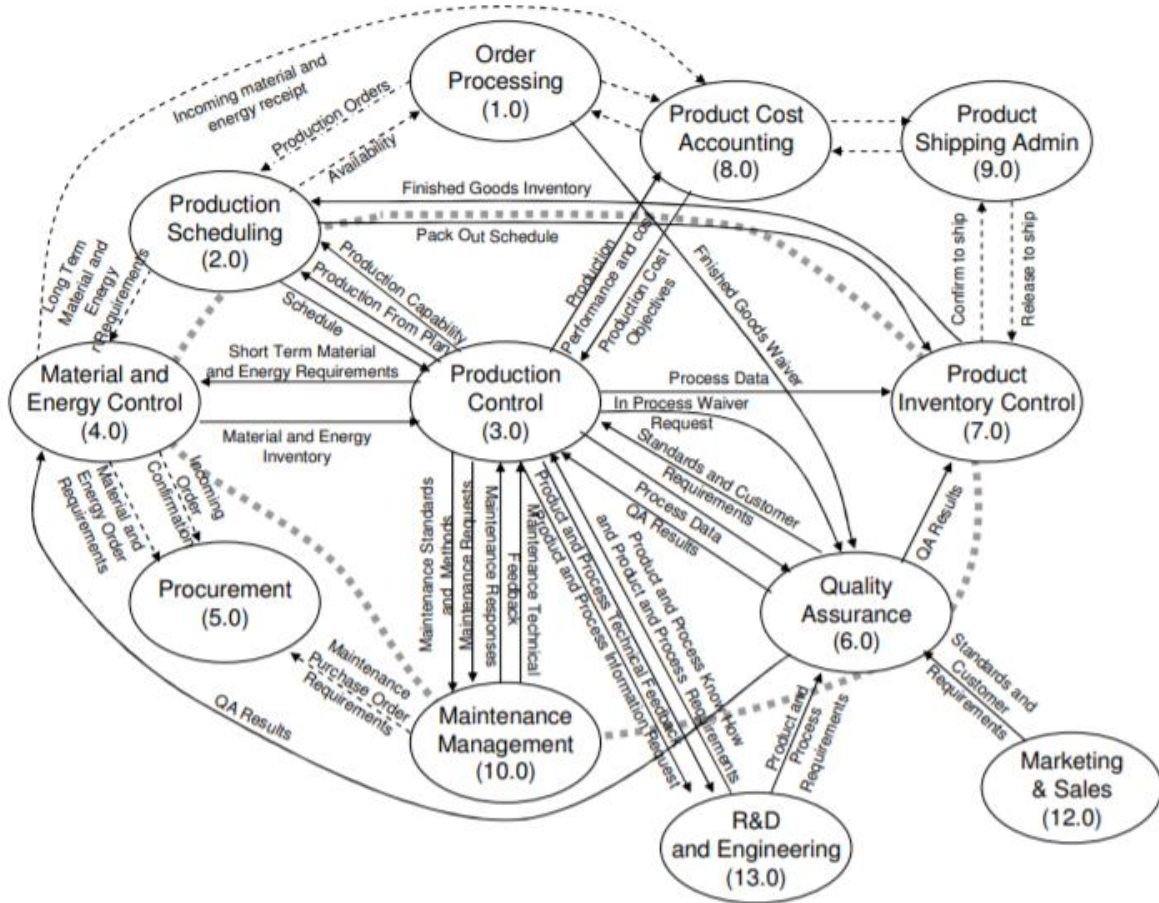


Figura 6. Modelo funcional de control empresarial (Tomado de estándar ISA-95.00.01-CDV3).

El estándar ISA-95 y sus modelos proponen buenas prácticas de integración empresarial y en mejora en las capacidades de integración existentes, así como la definición de funciones y flujos de información.

El análisis de este criterio fue realizado con las impresiones y la interpretación del analista sobre la información recolectada, los resultados de este se presentan a continuación.

33. Resultados.

Durante esta teniendo como premisa los criterios definidos, se realiza un análisis completo de cada una de las actividades en los modelos obtenidos y se identifica cuál de estas podrían de alguna manera desencadenar en la generación de un error,

obteniendo de forma cuantitativa el número de actividades que podrían potencialmente desencadenar en un error. A continuación se presenta el resultado obtenido a raíz de este análisis en la Tabla 1.

Criterio	Presencia en Actividades
Documentación incompleta (suministrados por el usuario).	11
Discordancia entre los datos de los documentos (suministrados por el usuario).	10
Enmendaduras en documentos (documentación propia).	4
Discordancia en fechas de documentos (documentación propia).	3
Errores en digitación (documentación propia).	3

Tabla 8. Criterios de Evaluación (Fuente Propia)

Los datos en la tabla anterior fueron adquiridos bajo la premisa que las actividades sean ejecutadas una sola vez, teniendo en cuenta que algunas de ellas se ejecutan cada vez que el usuario asiste a una sesión la probabilidad de cometer errores aumenta considerablemente.

Los resultados sobre la evaluación respecto al segundo criterio fue las situaciones que de acuerdo con el criterio del analista y basado en el estándar ISA 95 están sucediendo a medida que se desarrolla el proceso y que pueden estar generando información errónea dentro del proceso.

Hallazgos en Recepción de Documentos. A lo largo del desarrollo de esta fase del proceso se hizo evidente ciertas situaciones que son bastante críticas para el desarrollo del proceso, esto porque la documentación que suministra el usuario es de vital importancia para el proceso ya que es con esta misma que se hará el respectivo cobro del tratamiento a la empresa aseguradora, de manera que un error en esta fase inicial del proceso puede provocar una pérdida de recursos significativa hasta que se nota que hubo un error en esta fase.

Primero que todo se hizo evidente que no hay un protocolo de comunicación entre la empresa y el usuario para darle a conocer de una manera efectiva la documentación que debe reunir lo que puede conducir a que el usuario lo realice de forma errónea.

Otra situación inconveniente es que al no haber una guía o documentación de ningún tipo la persona en el cargo de recepción no cuenta con la suficiente información sobre los documentos que provee un usuario de tipo SOAT, esta situación de desinformación provoca que al momento que se presenta esta situación no se puede ejecutar una verificación efectiva de los mismos por parte de la empresa, otra situación que contribuye a que esto suceda es que la revisión de los documentos se hace manualmente y depende exclusivamente del conocimiento sobre la documentación que recuerde el funcionario en ese momento, ya que no existe ninguna herramienta que lo ayude en ese momento. A continuación se lista las situaciones que se detectaron como problemáticas.

- Conocimiento sobre la documentación está centralizado en una persona.
- Incapacidad de informar efectivamente al usuario sobre la documentación.
- Ausencia de un método para validación de la documentación suministrada por los usuarios.
- Ausencia de un etiquetado adecuado de los documentos recepcionados.

Hallazgos en Agendamiento de Sesiones. Durante el desarrollo de estas actividades se detectó que al no haber un canal claro de comunicación con el usuario se hace necesario que él se presente de manera personal para agendar una sesión y sucede de igual manera para transmitir la información de condiciones de asistencia lo que puede desencadenar que la prestación del servicio no pueda prestarse de la mejor manera posible. A continuación un resumen de las situaciones encontradas en esta fase:

- Dependencia de la presencia física del usuario para agendar una sesión.
- Ausencia de una comunicación eficaz entre el usuario y la empresa.
- Incapacidad de comunicar efectivamente al usuario sobre la asistencia a la sesión.
- Múltiples nombres para un mismo objeto.

Hallazgos en Atención de usuarios. Durante esta fase, se encontró ciertas situaciones que podrían potencialmente desencadenar en errores en la documentación generada dentro de la empresa, dentro de los formatos analizados se encontró que varios de ellos están generando inconsistencias que posteriormente se reflejan en glosas.

Además de que se presenta la situación de que para un mismo documento se tiene distintos nombres del mismo dependiendo de a quien se le pregunte, ejemplo de esto es el documento conocido como evolución del paciente en recepción es el mismo llamado como historia clínica por parte de los fisioterapeutas, este tipo de situaciones pueden generar confusiones dentro del desarrollo de las actividades y deben ser eliminadas de cualquier organización, a continuación se resume las situaciones detectadas dentro de esta fase:

- Ausencia de una secuencia establecida para realizar las actividades relacionadas al proceso.
- Sufre consecuencias por la ausencia de etiquetado de documentos.
- Múltiples nombres para un mismo documento.

Hallazgos en Facturación y Cobro. Durante esta fase se encontró que las actividades que se desarrollan durante su ejecución no afectan el resultado del proceso, pero es evidente que debido a los errores que puede acarrear el proceso de fases anteriores. Durante esta fase se genera reprocesamiento de actividades a la vez que se debe realizar tareas adicionales en caso de que el cobro no se realice de manera correcta.

Si el cobro no se logra de forma exitosa no existe ningún tipo de registro que permita conocer la razón por la cual dicho cobro no se realizó con éxito. A continuación se lista brevemente las situaciones expuestas:

- Sufre consecuencias por la ausencia de etiquetado de documentos.
- Sufre consecuencias por la ausencia de validación de la documentación.
- Reprocesamiento de actividades.
- Ausencia de nombre para documentos.

34. Interpretación de los Resultados.

A partir de los resultados obtenidos y estudiarlos teniendo como base el estándar ISA 95, se hace evidente que dentro del proceso se presentan situaciones que han sido identificadas previamente como inconvenientes para el desarrollo de la actividad productiva en diferentes organizaciones y de igual manera el estándar brinda una guía de cómo se debería de proceder con este tipo de situaciones.

Con este panorama se plantea el escenario de la aplicación y guía del estándar para generar una serie de mejoras que puedan atenuar o eliminar el impacto de las actividades identificadas previamente.

35. Síntesis.

A lo largo del desarrollo de este capítulo se puede evidenciar el proceso de recolección de información desde la selección del objeto de diagnóstico, los métodos mediante los cuales se adquirió la información, la posterior documentación a partir del modelado de procesos, la evaluación y posterior análisis de dicha evaluación, fue producto de todo este proceso que se pudo lograr un diagnóstico del estado del proceso y en consecuencia la identificación de las causas específicas de la generación de inconvenientes dentro del proceso, situación que a su vez da

cabida a que se presente la oportunidad de diseñar mejoras al proceso y de esa manera ayudar a la organización.

Capítulo 4

36. Propuesta de Mejora del Proceso.

Durante el desarrollo de este capítulo se presenta detalladamente la propuesta de mejora para el proceso de Manejo y Atención de usuario de tipo SOAT, las propuestas mencionadas a continuación fueron diseñadas para corregir y enmendar todas las situaciones indeseadas que conducen errores durante su ejecución. Es importante indicar que las actividades propuestas están diseñadas bajo tres premisas fundamentales:

- Eliminar las causas de fallos dentro del proceso.
- Facilidad de comprensión y ejecución del proceso reestructurado.
- Limitaciones económicas de la empresa.

Con ayuda del diagnóstico se pudo develar todas las actividades que no funcionan de manera correcta y gracias al modelado del proceso se obtuvo la estructura de sus actividades. Con esta información se procede a exponer la reestructuración del proceso, las mejoras diseñadas serán expuestas y explicadas de acuerdo a la fase del proceso a la que pertenecen.

37. Reestructuración del Proceso.

Durante este apartado del trabajo se expone las actividades realizadas para diseñar herramientas y un nuevo esquema de desarrollo del proceso con el objetivo de eliminar todas las situaciones perjudiciales para el desarrollo del mismo. Por esta razón es importante que para la reestructuración se tome como base el modelo generado durante la etapa de diagnóstico y que a partir de él y con ayuda de BPMN 2.0 y del estándar ISA 95 poder generar no solo una reestructuración del proceso sino también el diseño de una serie de herramientas que buscan mejorar el desempeño de sus actividades.

En concreto la utilización de la herramienta BPMN tiene como objetivo el de exponer y facilitar el entendimiento e interiorización de la nueva estructura por parte de las personas que hacen parte del proceso y lo van a llevar a cabo, además la representación en BPMN también funciona como documentación del proceso reestructurado el cual se denomina estado deseado ya que como su nombre lo indica contendrá las mejoras diseñadas.

Por otro lado con ayuda del estándar ISA 95 dentro de su sección tres (95.3) en la cual se destaca el aspecto de control de calidad dentro del proceso se diseñó una serie de herramientas cuya función es la de maximizar el desempeño de las actividades que buscan mejorar y de igual manera reducir la dificultad de ejecutar las mismas.

37.1. Reestructuración de Recepción de documentos.

La reestructuración de recepción documentos se realiza con base en el modelo obtenido del estado actual del proceso, dentro de esta fase se diseña un conjunto de actividades completamente nuevo enfocado en mejorar la comunicación con el usuario, estas tienen como objetivo el brindar al usuario la información de manera efectiva y muy clara de tal manera que con ella disponible, se tenga menos oportunidad de incurrir en errores al momento de reunir los documentos.

De igual manera al llevar los documentos a la empresa se necesita que estén en dos carpetas que antes no tenían nombre o manera de ser diferenciadas, ahora estas carpetas serán etiquetadas y cada una tendrá un nombre diferente, se sugiere que las carpetas se llamen “carpeta cobro” y “carpeta historia” y sean utilizadas cada una para su propósito. Continuando con esta dinámica se emplea una nomenclatura diferente de algunos de los documentos que se reciben ya que en una fase posterior del proceso se crea documentación propia de la empresa con el mismo nombre, por esa razón se proponen estos cambios.

Teniendo en cuenta el funcionamiento defectuoso en la actividad de revisión de documentos que depende en exceso de la memoria del operario en recepción, se diseña un formato llamado “Formato de recepción de documentos” el cual está pensado con dos propósitos: El primero es el de asegurar que la revisión de documentos se realice de una mejor manera. El segundo es ayudar al operario a indicar al usuario qué documento o documentos no están correcto, más adelante se detalla el funcionamiento de cada una de las herramientas diseñadas producto de esta reestructuración la fase quedó documentada como se ve en la Figura 7.

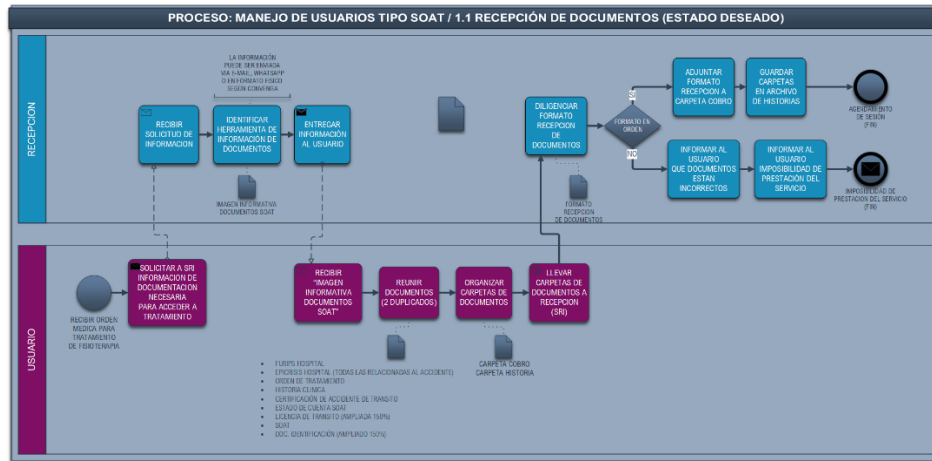


Figura 7. Modelo BPMN Recepción de Documentos - Estado Deseado (Fuente Propia).

Diseño de Herramientas de Recepción de Documentos.

Para esta fase se diseña cuatro herramientas las cuales tienen un propósito específico dentro del desarrollo de actividades y son descritas a continuación. El problema que pretenden corregir y su respectiva función dentro del proceso.

Imagen Informativa de Documentos SOAT.

Gracias a las actividades de comunicación y con los canales de comunicación definidos, medios electrónicos específicamente correo electrónico y WhatsApp así como también por medios físicos.

El analista diseña las siguientes herramientas con el fin de hacer el traspaso de información entre la empresa y el usuario más efectiva. Empezando con la Figura 6 la cual es una imagen informativa diseñada específicamente para ser compartida al usuario a través de correo electrónico, esta imagen contiene la información de los documentos necesarios para la realización de un tratamiento a través del seguro SOAT de igual manera indica que los documentos deben ser entregados en la empresa en dos carpetas cada una con los mismos documentos además la imagen contiene los canales de información para comunicarse con la empresa en caso de que exista alguna duda sobre los documentos o el paso a seguir respecto al proceso.

INSTRUCCIONES DE PRESENTACION DE DOCUMENTOS PARA TRATAMIENTO A TRAVÉS DEL SOAT

Sr Usuario, a continuación se lista los documentos necesarios y como presentarlos para iniciar su proceso de atención de manera oportuna.
IMPORTANTE: DEBE PRESENTAR DOS (2) COPIAS DE CADA DOCUMENTO EN DOS (2) CARPETAS SEPARADAS.



Carpeta Cobro



Carpeta Historia

<p>1. FURIPS HOSPITAL Documento que genera un hospital. Consta el cobro al seguro del tratamiento inicial del usuario. la fecha del accidente en este documento debe coincidir con la fecha de la EPICRISIS).</p>	<p>3. ORDEN DE TRATAMIENTO Documento que genera un doctor, donde ordena un tratamiento de fisioterapia al usuario. la fecha de este documento debe coincidir con la fecha de la HISTORIA CLINICA).</p>	<p>5. CERTIFICACIÓN DE ACCIDENTE DE TRANSITO Documento que genera el hospital, en el cual confirma que el usuario que recibió atención médica fue víctima de un accidente de tránsito la fecha del accidente en este documento debe coincidir con la fecha del accidente en los documentos anteriores).</p>	<p>7. LICENCIA DE TRÁNSITO Fotocopia ampliada 150% de la licencia de tránsito del vehículo en que se produjo el accidente.</p>
<p>2. EPICRISIS HOSPITAL Documento que genera un hospital. Consta el ingreso del usuario al hospital, se genera uno (1) cada vez que la persona ingresa al hospital, debe agregar todas las epícrisis relacionadas al accidente. la fecha de este documento debe coincidir con la fecha del accidente en el FURIPS</p>	<p>4. HISTORIA CLINICA Documento que genera un doctor, contiene registro del estado de salud de la persona al momento que se ordena el tratamiento. la fecha de este documento debe coincidir con la fecha de la ORDEN MEDICA).</p>	<p>6. ESTADO DE CUENTA SOAT Documento que genera todo lugar en que se recibió atención médica. Consta el monto facturado del procedimiento realizado al usuario producto del accidente.</p>	<p>8. SOAT Fotocopia del SOAT del vehículo en que se produjo el accidente.</p>
<p>9. IDENTIFICACIÓN Fotocopia ampliada 150% del documento de identificación del usuario que requiere el tratamiento</p>			



Tel: 833 9774 - Cel/WhatsApp: 313 784 9043
Srehabilitacion2020@gmail.com

Calle 17A Norte No. 10-24 - B. Antonio Nariño - Popayán
Salud Y Rehabilitación Integral




Figura 8. Imagen Informativa de Documentos SOAT - Correo Electrónico (Fuente Propia).

Adicionalmente se diseñó una segunda imagen informativa con las mismas características de la imagen presentada anteriormente, contienen la misma información pero la particularidad que tiene es que fue diseñada específicamente para ser vista desde un teléfono móvil de modo que fue diseñada para ser vista en un formato de imagen vertical, como se ve en la Figura 9.


INSTRUCCIONES DE PRESENTACION DE DOCUMENTOS PARA TRATAMIENTO A TRAVÉS DEL SOAT

Sr Usuario, a continuación se lista los documentos necesarios y como presentarlos para iniciar su proceso de atención de manera oportuna.

IMPORTANTE: Debe presentar dos (2) copias de cada documento en dos (2) carpetas separadas.



Carpeta Cobro



Carpeta Historia

- 1. FURIPS HOSPITAL**
Documento que genera un hospital. Consta el cobro al seguro del tratamiento inicial del usuario. **la fecha del accidente en este documento debe coincidir con la fecha de la EPICRISIS).**
- 2. EPICRISIS HOSPITAL**
Documento que genera un hospital. Consta el ingreso del usuario al hospital, se genera uno (1) cada vez que la persona ingresa al hospital, debe agregar todas las epícrisis relacionadas al accidente. **la fecha de este documento debe coincidir con la fecha del accidente en el FURIPS**
- 3. ORDEN DE TRATAMIENTO**
Documento que genera un doctor, donde ordena un tratamiento de fisioterapia al usuario. **la fecha de este documento debe coincidir con la fecha de la HISTORIA CLINICA).**
- 4. HISTORIA CLINICA**
Documento que genera un doctor, contiene registro del estado de salud de la persona al momento que se ordena el tratamiento. **la fecha de este documento debe coincidir con la fecha de la ORDEN MEDICA).**
- 5. CERTIFICACIÓN DE ACCIDENTE DE TRANSITO**
Documento que genera el hospital, en el cual confirma que el usuario que recibió atención médica fue víctima de un accidente de tránsito **la fecha del accidente en este documento debe coincidir con la fecha del accidente en los documentos anteriores).**
- 6. ESTADO DE CUENTA SOAT**
Documento que genera todo lugar en que se recibió atención médica. Consta el monto facturado del procedimiento realizado al usuario producto del accidente.
- 7. LICENCIA DE TRÁNSITO**
Fotocopia ampliada 150% de la licencia de tránsito del vehículo en que se produjo el accidente.
- 8. SOAT**
Fotocopia del SOAT del vehículo en que se produjo el accidente.
- 9. IDENTIFICACIÓN**
Fotocopia ampliada 150% del documento de identificación del usuario que requiere el tratamiento

TEL: 833 9774 - CEL/WHATSAPP: 313 784 9043
Srehabilitacion2020@gmail.com
Calle 17A Norte No. 10-24 - B. Antonio Nariño - Popayán
Salud Y Rehabilitación Integral

Figura 9. Imagen Informativa de Documentos SOAT – WhatsApp (Fuente Propia).

Dado el caso que un usuario no tenga acceso a un medio electrónico para recibir la información sobre la documentación de la forma anterior se desarrolló un formato aparte.

Formato Información de Documentos.

En caso de que un usuario no pueda recibir la información de manera electrónica, se diseñó el formato que se puede apreciar en la Figura 10, el cual es un formato hecho en Word y tiene como meta el ser impreso y entregado al usuario de forma manual, dicho formato contiene la información e instrucciones de como adquirir la documentación necesaria para el tratamiento.

		CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL Y FUNCIONAL NIT: 25281150 – 2 FISIOTERAPEUTA - CLARA XIMENA MAZABEL C Teléfono: 3137849043 – Correo: srehabilitacion2020@gmail.com Calle 17a Norte No. 10-24 – B. Antonio Narño – Popayán/Cauca FORMATO INFORMACION DOCUMENTOS	
Código: Rec-SOAT-F1		Área: Recepción	Fecha vigencia: 15-01-2021
DOCUMENTOS NECESARIOS PARA ACCEDER A TRATAMIENTO DE FISIOTERAPIA A TRAVES DEL SOAT EN SRI			
Sr Usuario a continuación se presenta el listado de documentos que usted debe presentar para acceder a la rehabilitación de terapia física como beneficiario del seguro SOAT.			
IMPORTANTE: Debe traer dos (2) carpetas, cada una con todos los documentos solicitados.			
DOCUMENTACIÓN NECESARIA			
1.	FURIPS HOSPITAL	Documento que generado en el hospital. Formato único de datos exactos del día del accidente. (la fecha del accidente en este documento debe coincidir con la fecha de la EPICRISIS).	
2.	EPICRISIS HOSPITAL	Documento generado por la entidad de salud donde fue atendido el usuario, este documento contiene los detalles del ingreso y estadía del paciente en el centro de salud. (la fecha de este documento debe coincidir con la fecha del accidente en el FURIPS).	
3.	ORDEN DE TRATAMIENTO	Documento que genera un profesional de la salud, donde ordena rehabilitación en terapia física al usuario. (la fecha de este documento debe coincidir con la fecha de la HISTORIA CLINICA).	
4.	HISTORIA CLINICA	Documento que genera un profesional de la salud, contiene el estado de salud de la persona al momento que se ordena el tratamiento de rehabilitación en terapia física (la fecha de este documento debe coincidir con la fecha de la ORDEN MEDICA).	
5.	CERTIFICACION DE ACCIDENTE DE TRANSITO	Documento que genera el hospital en el cual certifica que el usuario recibió atención medica producto de un accidente de tránsito (la fecha del accidente en este documento debe coincidir con la fecha del accidente en los documentos anteriores).	
6.	ESTADO DE CUENTA SOAT	Documento que genera al usuario en cada uno de los centros de asistenciales de salud donde recibió atención medica producto del accidente. En el consta el monto facturado del procedimiento realizado al usuario producto del accidente.	
7.	LICENCIA DE TRANSITO	Fotocopia ampliada 150% de la licencia de tránsito del vehículo en que se produjo el accidente.	
8.	SOAT	Fotocopia del SOAT del vehículo en que se produjo el accidente	
9.	IDENTIFICACION	Fotocopia ampliada 150% del documento de identificación del usuario.	

Figura 10. Formato Información de documentos (Fuente Propia).

Con las herramientas que acaban de ser expuestas y con ayuda del operario de recepción que puede despejar cualquier duda sobre los documentos se pretende que el usuario tenga una menor probabilidad de reunir los documentos necesarios de forma errónea y que al llevar los documentos a la empresa por primera vez sea más factible que pueda estar un paso más cerca de acceder al tratamiento que necesita.

Formato de Recepción de Documentos.

Este formato fue diseñado para ayudar al operario de recepción a verificar la documentación que el usuario ha llevado a la empresa. con ayuda de este formato diseñado en Word que tiene como principal objetivo el de eliminar el problema de

esta actividad la cual es desarrollada manualmente y depende de la memoria y retentiva del operario del área de recepción.

Ahora el operario será capaz de verificar los documentos de una manera más fácil y rápida ya que dentro del formato se lista cada uno de los documentos solicitados, además de indicar qué aspecto clave hay que verificar en cada uno de los documentos, toda esta información se registra en el formato a medida que se avanza en su diligenciamiento.

El formato al estar diseñado para ser diligenciado de forma totalmente digital tiene ciertas ventajas entre las cuales están que de esta manera, se puede evitar errores de digitación y enmendaduras. Por último otra de sus funciones es la de facilitar al operario de recepción el comunicar al usuario si existe errores en uno o más documentos, la razón por la cual ese documento está errado y que debería de tener en cuenta el usuario para que el usuario adquirir el documento correcto. El formato en cuestión se presenta en la Figura 11 a continuación.

CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL Y FUNCIONAL NIT: 25281150 - 2 FISIOTERAPEUTA - CLARA XIMENA MAZABEL C Teléfono: 3137849043 - Correo: srehabilitacion2020@gmail.com Calle 17a Norte No. 10-24 - B. Antonio Narino - Popayán/Cauca				
Código: Rec-SOAT-F2		Área: Recepción		
Fecha vigencia: 15-01-2021				
INFORMACION DEL USUARIO				
FECHA:	Seleccione la fecha del día de hoy.	IDENTIFICACION:	Tipo N° de identificación	
NOMBRE:	Nombre del usuario.			
TELEFONO:	Numero de Celular o Fijo	E-MAIL:	Pulse aquí para escribir e-mail de contacto.	
DIRECCION:	Pulse aquí para escribir dirección del usuario.			
ASEGURADORA:	(Debe coincidir En Todos Documentos) Seleccione la empresa aseguradora.			
INFORMACION DEL ACUDIENTE (SI APLICA)				
NOMBRE:	Nombre del acompañante			
TELEFONO:	Numero de Celular o Fijo	E-MAIL:	Pulse aquí para escribir e-mail de contacto.	
DOCUMENTOS (2 COPIAS DE CADA DOCUMENTO)				
DOCUMENTOS DEL ACCIDENTE				
DOCUMENTO	INFORMACION EN EL DOCUMENTO		VALIDACION (S/No)	CHECKED
FURIPS HOSPITAL	Fecha de ingreso.		Coinciden fechas de ingreso?	<input type="checkbox"/>
EPIRISIS HOSPITAL #1	Fecha de ingreso.	Aseguradora.		<input type="checkbox"/>
ORDEN DE TRATAMIENTO	Fecha de expedición.		Coinciden fechas de expedición?	<input type="checkbox"/>
HISTORIA CLINICA	Fecha de expedición.	Aseguradora.		<input type="checkbox"/>
CERTIFICACION DE ACCIDENTE DE TRANSITO	Fecha del Suceso.		Concuerda fecha de suceso?	<input type="checkbox"/>
ESTADO DE CUENTA SOAT	Consumo (en pesos).		Estado de cuenta suficiente?	<input type="checkbox"/>
SOAT	Vigencia Hasta.	N° de Póliza.	Coincide con los documentos?	<input type="checkbox"/>
LIC. DE TRANSITO	N° de Licencia.		Coincide con los documentos?	<input type="checkbox"/>
DOCUMENTOS PERSONALES				
IDENTIFICACION	N° de Identificación.		Coincide con los documentos?	<input type="checkbox"/>
DOCUMENTOS ADICIONALES (SI APLICA)				
EPIRISIS HOSPITAL #2	Fecha de ingreso.	Aseguradora.	Coinciden los documentos?	<input type="checkbox"/>
ESTADO DE CUENTA #2	Consumo (en pesos).		Estado de cuenta suficiente?	<input type="checkbox"/>

Figura 11. Formato de recepción de Documentos (Fuente Propia).

37.2. Reestructuración de Agendamiento de Sesiones.

Este proceso de igual manera fue reestructurado a partir del modelo BPMN, este proceso cambió respecto a su estado actual en algunos aspectos ya que no contiene muchas actividades en su haber.

primero que todo y siguiendo las sugerencias del estándar se propone llamar a la cita del usuario para tratamiento como “sesión” ya que previamente se conocía por los nombres de “cita” y “sesión” por igual. Sobre el proceso se diseñó una serie completa de actividades enfocada en mejorar la comunicación con el usuario respecto al agendamiento de sesiones.

Actualmente el usuario debe estar presente de manera física en el área de recepción para poder agendar una sesión, ahora con la reestructuración de esta actividad se podrá realizar con una comunicación vía telefónica o electrónica con el operario en recepción quien comprobará la información del usuario y procederá a agendar una sesión, también es necesario siempre informar al usuario que debe asistir de manera adecuada a una sesión de fisioterapia.

Estas condiciones de asistencia pueden ser:

- Asistir con ropa cómoda o deportiva y zapatos tenis.
- Traer agua o alimentos de ser necesario.
- Llevar implementos para la terapia si el fisioterapeuta así lo indica la necesidad de una acompañante si el usuario es menor de edad o si su condición lo requiere.
- Informar a las personas sobre las directrices respecto a los protocolos de bioseguridad para evitar la propagación del virus.

El proceso reestructurado queda como se aprecia en la Figura 12.

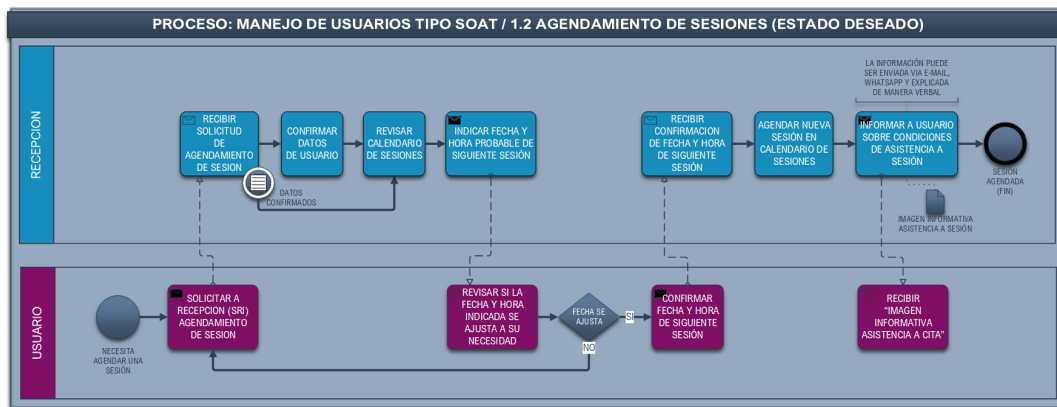


Figura 12. Modelo BPMN Agendamiento de Sesiones – Estado Deseado (Fuente Propia)

Diseño de Herramientas de Agendamiento de Sesiones.

Para esta fase el analista diseña una herramienta que pretende el mejorar la calidad de las sesiones y del tratamiento en general de los usuarios dentro de la empresa por medio de la comunicación clara y precisa sobre las condiciones en las que debe asistir un usuario a la sesión de fisioterapia, para lograr hacer esta comunicación lo más efectiva posible, se diseñó el siguiente método.

Imagen Informativa de Asistencia a Sesiones.

Siguiendo los consejos de la asesora en la empresa dentro de los cuales está que la mayoría de usuarios de tipo SOAT son personas que cuentan con un nivel de escolaridad bajo, se pretende diseñar las herramientas de comunicación que sean de muy fácil entendimiento para cualquier persona, de igual manera se diseña para los dos canales principales de comunicación: correo electrónico y WhatsApp. A continuación se muestra las imágenes en cuestión.

COMO ASISTIR A UNA SESIÓN DE FISIOTERAPIA
Guía de que elementos debe llevar a su proxima sesion de fisioterapia en SRI

¿QUE DEBO LLEVAR?

VESTUARIO Vestir ropa cómoda - Camiseta o Blusa deportiva - Sudadera, Pantalóneta o Licra - Zapatos deportivos que le permitan moverse sin problemas.	ACOMPAÑANTE Dependiendo de la sesión puede necesitar un acompañante. TODO menor de edad debe estar acompañado.	BIOSEGURIDAD Debido a la nueva normativa. Se debe asistir al lugar con implementos de bioseguridad y usarlo en todo momento. Seguir los protocolos indicados al llegar.
IMPLEMENTOS Traer los implementos indicados por el fisioterapeuta que te atiende (Toalla, Pesas, etc)	ALIMENTOS Lleva alimentos y bebidas para la sesión y para después de ella (agua, frutas) según te indique el fisioterapeuta	

SALUD Y REHABILITACIÓN INTEGRAL
Srehabilitacion2020@gmail.com
Tel: 833 9774 - Cel/WhatsApp: 313 784 9043
Calle 17A Norte No. 10-24 - B. Antonio Nariño - Popayán

Figura 13. Imagen Informativa de Asistencia a Sesión – Correo Electrónico (Fuente Propia).

La imagen informativa cuenta con la información mencionada y la presenta de una manera bastante didáctica, garantizando de esta manera un buen entendimiento por parte de las personas a quienes se busca llegue esta información. Adicionalmente se menciona los canales de información con la empresa para despejar cualquier duda respecto a su tratamiento dentro de la empresa. A continuación como se ve en la Figura 14 se diseñó una imagen similar a la anterior pero adaptada para ser vista desde un teléfono móvil en formato vertical.



Figura 14. Imagen Informativa de Asistencia a Sesión – WhatsApp (Fuente Propia).

Con estas dos herramientas concluye el apartado de rediseño del proceso de agendamiento de sesiones, que si bien no fue demasiado extenso se espera contribuya en el proceso de mejoramiento de las actividades dentro del mismo.

37.3. Reestructuración de Atención de Usuarios

Esta fase tiene cierta reestructuración respecto a su versión en estado actual, comenzando con las actividades a seguir. Al describir las actividades a desarrollar durante el transcurso del tratamiento del usuario se tiene un flujo de proceso especial cuando el usuario se presenta por primera vez a la sesión.

Durante esta primera sesión se generan documentos muy importantes para el proceso. Los primeros aparecen en el área de recepción, los cuales son: “Formato asistencia” y el “Consentimiento informado”. El primero tiene como objetivo el de documentar las firmas del usuario y a través de ellas dejar constancia por escrito de que una sesión ha concluido de manera exitosa, es importante el comunicar a la persona desde un principio el funcionamiento de este para evitar confusiones y o malos entendidos a futuro. El segundo formato a generarse para el usuario es el de Consentimiento informado.

Una vez el usuario es dirigido con el fisioterapeuta este le realizara una valoración inicial la cual hace parte de la historia clínica de la empresa y se conoce como “Historia Clínica SRI”, a la vez el fisioterapeuta indica le indica la situación de salud

Formato Soporte de Asistencia.

Este formato sufrió ligeras modificaciones respecto de su versión anterior, entre las cuales están una parrilla más organizada en el lugar donde se pretende escribir las fechas en las que el usuario asistió a una sesión, de esta manera minimizar los errores que se podrían producir por la digitación de información de forma manual. Además especifica quien debe estar a cargo del diligenciamiento del mismo, este formato de puede verse a continuación en la Figura 16.


		CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL Y FUNCIONAL NIT: 25281150 – 2 FISIOTERAPEUTA - CLARA XIMENA MAZABEL C Teléfono: 3137849043 – Correo: srehabilitacion2020@gmail.com Calle 17a Norte No. 10-24 – B. Antonio Nariño – Popayán/Cauca FORMATO ASISTENCIA			
		Código: Rec-SOAT-F4	Área: Recepción	Fecha vigencia: 15-01-2021	
NOMBRE:	Nombre del usuario.				
N° HISTORIA CLINICA:	N° de historia clínica	ASEGURADORA:	Seleccione la empresa aseguradora.		
ATENCIÓN: No realizar ningún tipo de enmendadura (TACHAR, BORRAR, CORREGIR) en caso de presentarse alguna, reimprimir este documento.					
FECHA SESIÓN DD/MM/AA	N° SESIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL	FIRMA USUARIO Y/O ACUDIENTE	N° IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO
	1	08:00 AM	09:00 AM		
	2	08:00 AM	09:00 AM		
	3	08:00 AM	09:00 AM		
	4	08:00 AM	09:00 AM		
	5	08:00 AM	09:00 AM		
	6	08:00 AM	09:00 AM		
	7	08:00 AM	09:00 AM		
	8	08:00 AM	09:00 AM		
	9	08:00 AM	09:00 AM		
	10	08:00 AM	09:00 AM		
FIRMA DEL FISIOTERAPEUTA A CARGO: _____					

Figura 16. Formato Soporte de asistencia (Fuente Propia).

Formato de Consentimiento Informado.

Este formato tiene como objetivo funcionar como el documento que soporta legalmente que el usuario ha aceptado el tratamiento propuesto, en este formato se indica algunos datos del usuario como del fisioterapeuta a cargo del tratamiento y principalmente las condiciones a las que el usuario debe de aceptar cumplir si desea aceptar el tratamiento.


Este formato debido a la pandemia de COVID-19 y siguiendo los protocolos indicados por la organización mundial de la salud (OMS) por sus siglas en inglés, se adiciona una nueva cláusula al formato en la cual es usuario se compromete a acatar y seguir los protocolos y normas de bioseguridad además de certificar que no ha presentado ningún síntoma gripal ni ser contacto de personas con sistemas respiratorios o virales incluido COVID-19, esta entre otras cláusulas se adicionan con el fin de mantener la calidad del servicio y principalmente la seguridad del personal de la empresa, como de los usuarios de la misma. A continuación se presenta en la Figura 17 el formato en cuestión.

		
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL Y FUNCIONAL NIT: 25281150 - 2 FISIOTERAPEUTA - CLARA XIMENA MAZABEL C Teléfono: 3137849042 - Correo: anrehabilitacion2020@gmail.com Calle 17a Norte No. 1924 - B. Antonio Narro - Popayán Cauca FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO		
Código: Rec-SOAT-F3	Área: Recepción	Fecha vigencia: 15-01-2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ de _____ años de edad, identificado (a) con la cedula de ciudadanía N° _____ como aparece al pie de la firma, por medio del presente escrito y en mi condición de paciente (), representante legal () o acudiente responsable del menor declaro que:

- Se me ha informado en detalle y he entendido claramente, sobre mi estado de salud, y la situación actual debido a la pandemia por la que atraviesa el mundo, los riesgos reales y probables que se pueden presentar.
- Previo lavado de manos según protocolo indicado por la OMS.
- Se le informa al paciente que la profesional que le presta el servicio no presenta fiebre, o temperatura mayor a 37° centígrados, gripe o síntomas virales Covid 19, que no ha realizado viajes al exterior o dentro del país en los últimos 55 días.
- La profesional cuenta con el material de bioseguridad adecuado para la atención del paciente: tapabocas N55, careta de protección facial y cuello, Gorro quirúrgico, guantes para la atención, Bata manga larga anti fuidos por encima del uniforme quirúrgico.
- El paciente afirma no presentar ningún síntoma respiratorio o gital en los últimos 30 días y no ser contacto de personas o familiares con sistemas respiratorios o virales ni COVID 19.
- En el momento de la atención el paciente se encuentra con pelo recogido, tapabocas, lavado de manos previo y uso de gel **antibacterial**.
- Se me ha informado en detalle y he entendido claramente, sobre mi estado de salud, y la situación actual los riesgos reales y probables que se pueden presentar.
- los riesgos reales y probables que se pueden presentar como consecuencia de la patología o enfermedad que padezco (), que padece () mi representado y que clínicamente se denomina: _____
- Se me informa en detalle y he entendido claramente, acerca de la naturaleza y finalidad del tratamiento, para la patología que padezco, cuáles serían los posibles métodos de tratamiento alternativos junto con sus riesgos y beneficios, decidiendo aceptar finalmente la práctica del procedimiento denominado: _____
- Los riesgos posibles son inherentes a cualquier procedimiento clínico y entendido que no solo están limitados solo a complicaciones debido al uso de: _____
- Autorizo a _____ fisioterapeuta tratante, para que me practique el procedimiento descrito u otro procedimiento necesario para enfrentar situaciones imprevisibles, riesgos y complicaciones, derivados directa o indirecta del procedimiento inicial.
- Declaro que ha sido veraz toda la información suministrada al fisioterapeuta, no he callado nada en relación con mi salud.

		
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL Y FUNCIONAL NIT: 25281150 - 2 FISIOTERAPEUTA - CLARA XIMENA MAZABEL C Teléfono: 3137849042 - Correo: anrehabilitacion2020@gmail.com Calle 17a Norte No. 1924 - B. Antonio Narro - Popayán Cauca FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO		
Código: Rec-SOAT-F3	Área: Recepción	Fecha vigencia: 15-01-2021

13. He comprendido las explicaciones que se me ha facilitado en lenguaje claro y sencillo, el fisioterapeuta tratante que me ha atendido, me ha permitido realizar todas las observaciones y me ha aclarado todas las dudas que le he planteado. Por ello manifiesto que estoy satisfecho (a) con la información recibida y que comprendo los alcances y los riesgos del tratamiento.

14. Me obligo como profesional en fisioterapia, a cumplir con los cuidados posteriores al procedimiento realizado y a seguir las instrucciones recibidas e indicadas por el personal. **ACLARACIÓN.** El consentimiento informado es un documento legal que garantiza que usted fue informado de los riesgos. En constancia de lo anterior firmo el presente documento, hoy voluntariamente, encontrándome en perfecto uso de mis facultades mentales y sin que nadie me presione.

Paciente _____ Familiar _____

CC. N° _____ CC. N° _____

Fisioterapeuta _____

CC. N° _____

Figura 17. Formato de Consentimiento Informado (Fuente Propia).

Formato de Historia Clínica SRI.

El formato de historia clínica es propio de la empresa el cual actualmente funciona y lo hace de buena manera, la única reforma a este formato fue utilizar la estructura como se viene trabajando y organizarla de una manera en que la información que este contiene pueda ser expresada de una forma más ordenada y de esta manera lograr que la curva de aprendizaje para adaptarse a esta herramienta es bastante corta.

La función de este formato es la de almacenar la información y el estado del usuario respecto a su lesión desde que inicia su tratamiento hasta que lo termina, incluyendo su evolución cada vez que asiste a una sesión de tratamiento, este documento es igualmente muy importante para el proceso, de manera que el diligenciarlo correctamente es indispensable, a continuación en la Figura 18 se puede apreciar este documento un poco más a detalle.

CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL Y FUNCIONAL NIT: 25281150 – 2 FISIOTERAPEUTA - CLARA XIMENA MAZABEL C Teléfono: 3137849043 – Correo: srehabilitacion2020@gmail.com Calle 17a Norte No. 10-24 – B. Antonio Narro – Popayán/Cauca FORMATO HISTORIA CLINICA		
Código: Fir-SOAT-F1	Area: Fisioterapia	Fecha vigencia: 15-01-2021
Datos del Usuario		
Nombres Y Apellidos:		No. Documento Identidad:
Fecha de Nacimiento:	Genero:	Estado Civil:
Educación:	Ocupación:	
Dirección:	Teléfono:	
Aseguradora: Seleccione la empresa aseguradora.	No. Póliza:	
Información Preliminar		
Fecha de Ingreso:	Seleccione la Fecha	
Motivo de la consulta:		
Diagnostico:		
Nombre del Medico Remitente:		
Especialidad del Medico Remitente:		
Numero de Sesiones:		
Antecedentes Personales		
Antecedentes Patológicos		
Antecedentes Quirúrgicos:		
Antecedentes Traumáticos:		
Antecedentes Familiares:		
Antecedentes Toxico alérgicos:		
Antecedentes Farmacológicos:		
Evaluación		
Postura:		
Dolor:		
Inflamación:		
Edema:		
Retracciones:		
Sensibilidad:		
Piel y Faneras:		
Deformidad:		
Fuerza Muscular:		
Arcos de Movimiento:		
Coordinación:		
Funcionalidad (Escala de Barthel):		
Marcha:		

Figura 18. Formato de Historia Clínica SRI (Fuente Propia).

Con ayuda de estas herramientas junto con la reestructuración propuesta del proceso se espera que disminuya significativamente la presencia y generación de errores, al tiempo que se pretende que la fase de atención al usuario sea una experiencia agradable tanto para el personal de la empresa como para los usuarios y de esta forma aumentar la calidad del servicio ofrecido.

37.4. Reestructuración de Facturación y Cobro.

Esta fase es enteramente administrativa ya que para esta fase el usuario ya ha culminado con su tratamiento. En recepción se recopila la carpeta cobro con todos sus documentos incluyendo los que se han agregado a lo largo del proceso, se revisa y se envía al área de facturación. Aquí se genera otra serie de documentos relacionados con el costo del tratamiento: La factura y el formato de cobro a aseguradoras también conocido como “FURIPS SRI”, estos documentos son añadidos a la carpeta cobro.

La carpeta es digitalizada en su totalidad y posteriormente enviada a la respectiva empresa aseguradora, este envío puede ser realizado a través de correo postal o correo electrónico, una vez realizado el envío se le comunica al área de gerencia esta acción.

El área de gerencia deberá de estar pendiente de revisar el estado del cobro días después de haber recibido la notificación del envío, si en esta revisión el cobro se hizo correctamente el proceso puede ser archivado, de lo contrario hay que comunicarse con la empresa aseguradora y de haber inconsistencias, se debe seguir una serie de revisiones con el objetivo de lograr que la aseguradora acepte valide el cobro.

Respecto a esta fase del proceso en su estado actual no se generó una reestructuración muy grande ya que se consideró que esta fase funciona de manera correcta y no se identificó actividades que pudiesen generar errores, pero si se generó una herramienta que permitiese identificar la razón por la cual algunos cobros no llegan a ser exitosos, a continuación en la Figura 19 se puede ver la estructura de la última fase del proceso en su estado deseado.

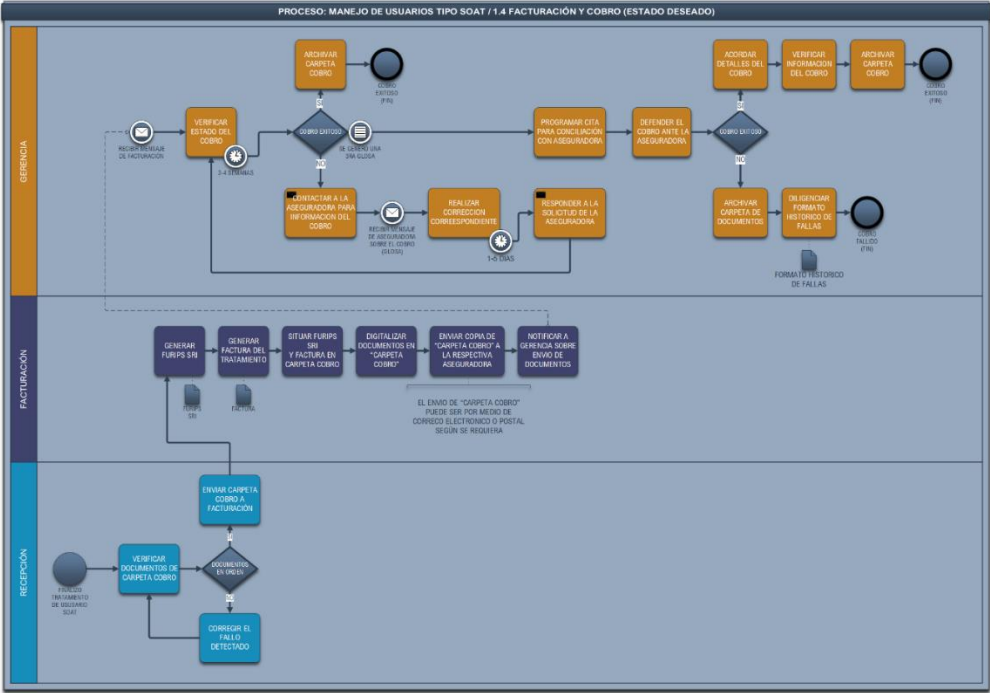


Figura 19. Modelo BPMN Facturación y Cobro – Estado Deseado (Fuente Propia).

Diseño de Herramientas de Facturación y Cobro.

Para esta fase del proceso se generó una única herramienta que tiene como objetivo el recolectar la información respecto a los cobros que no fueron exitosos y generaron glosas en la aseguradora, lo que genera una carga adicional de trabajo ya que hay que analizar de nuevo los documentos suministrados y encontrar el error que ha producido el rechazo de dicho cobro. Como se mencionó anteriormente la gerente tiene un registro de las principales causas por las que se generan glosas pero este registro depende exclusivamente de lo que la gerente logra recordar al momento de haber tenido la entrevista sobre las causas de falla respecto al proceso,

de manera que para recolectar evidencia de manera más científica se diseñó la siguiente herramienta.

Formato Histórico de Fallos.

El objetivo de esta herramienta está en que en el momento en que se presente un cobro fallido y la aseguradora genere una glosa sobre la carpeta de documentos que ha sido enviada el área de gerencia debe de diligenciar el formato donde se debe de anotar la fecha en la que se produjo el fallo y documentar detalladamente las razones que da la aseguradora respecto a él, de igual manera documentar si el problema pudo ser diligenciado de manera correcta o si definitivamente el cobro del tratamiento no pudo ser realizado.

Esta documentación detallada de las causas por las cuales se generan glosas es importante ya que permite tener una base sólida de información sobre la cual trabajar en una posterior búsqueda de fallas dentro del proceso. A continuación en la Figura 18 se puede apreciar dicho formato.


 CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL Y FUNCIONAL NIT: 25281150 - 2. FISIOTERAPEUTA - CLARA XIMENA MAZABEL C Teléfono: 3137849043 - Correo: arehabilitacion2020@gmail.com Calle 17a Norte No. 10-24 - B. Antonio Narino - Popayan/Cauca FORMATO HISTORICO DE FALLOS		
Código: Ger-SOAT-F1	Area: Gerencia	Fecha vigencia: 15-01-2021
El objetivo de este formato es el de recolectar información sobre cobros fallidos y cuál fue la razón por la que no fueron efectuados		
FECHA	RAZON O CIRCUNSTANCIA QUE PROVOCO QUE EL COBRO NO SE REALIZÓ DE FORMA CORRECTA	
Seleccione la fecha del fallo.		
Seleccione la fecha del fallo.		
Seleccione la fecha del fallo.		
Seleccione la fecha del fallo.		
Seleccione la fecha del fallo.		
Seleccione la fecha del fallo.		

Figura 20. Formato de Histórico de Fallos (Fuente Propia).

Con esta herramienta concluye la presentación de la reestructuración del proceso de atención de usuarios en la empresa SRI.

38. Socialización de la Reestructuración del Proceso.

El proceso de reestructuración estuvo de igual manera desarrollado de la mano del equipo asesor en la empresa, con el fin de lograr una transición gradual desde la actual hacia la nueva estructura.

Se decidió el desarrollar una herramienta adicional que permita a las personas que hacen parte del proceso entender las mejoras propuestas para que su asimilación no tome tanto tiempo ni esfuerzo. Al mismo tiempo se presenta cuantitativamente el cambio que se busca tenga la reestructuración respecto al estado actual.

Informe del Proyecto.

Se genera un informe conciso sobre el proyecto realizado en la empresa, la brevedad de documento corresponde a que la empresa y sus funcionarios continúan realizando sus labores diarias sin detenerse y es por esta razón se busca presentar la información más relevante del proyecto de manera que tome poco tiempo el conocerla, y su propósito de este informe es el de informar a la gerencia de:

- Documentación del proceso.
- Hallazgos del diagnóstico del proceso.
- Reestructuración y mejoras propuestas.
- Función de las mejoras propuestas.

Con este informe se informa de manera objetiva a la gerencia del trabajo realizado dentro de la empresa por parte del analista, las etapas y resultados obtenidos en cada una de ellas, a continuación en la Figura 21 se presenta un acercamiento a cómo quedó el informe en cuestión.

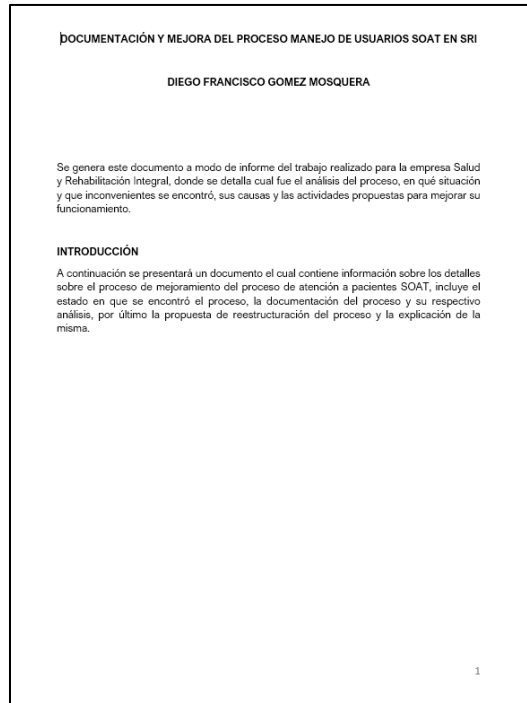


Figura 21. Informe dirigido a la gerencia de la empresa. (Fuente Propia).

Presentación Didáctica del Proceso

Esta herramienta diseñada con ayuda de la herramienta PowerPoint de Microsoft contiene los detalles más importantes a tener en cuenta sobre cada una de las fases reestructuradas que conforman al proceso, además se detalla el funcionamiento de los modelos BPMN y las herramientas diseñadas para funcionar con los mismos.

Con ayuda de esta presentación se espera que la empresa pueda capacitar de una mejor manera a las personas que son o pueden ser parte del proceso en el futuro, esto con el objetivo de mantener la calidad en la ejecución de las actividades independientemente de quien sea la persona que esté desarrollando las actividades. A continuación se muestra parte de la presentación en mención.



Figura 22. Presentación del Funcionamiento del Proceso reestructurado. (Fuente Propia).

Socialización del Proceso Reestructurado.

Con ayuda de estas herramientas se tenía previsto el realizar una reunión corta e ilustrativa con todas las personas que actualmente desempeñan labores relacionadas al proceso, pero producto de la situación de salud actual se opta por presentar los resultados del proyecto al Equipo Asesor y que a través de ellas se él se lleve a cabo la socialización del proceso con las demás personas.

La actividad de socialización y de dar a conocer el proceso es muy importante para la adopción de la reestructuración propuesta, de manera que es imperativo que la socialización se lleve a cabo.

39. Resultados.

Con la propuesta del estado deseado del proceso se pretende el eliminar todas las situaciones que fueron identificadas como inconvenientes en la fase de análisis, adicionalmente se presenta la tabla donde se puede comparar como decrece la cantidad de actividades que pueden llevar a que se cometa un error.

Criterio	Presencia en Actividades
Documentación incompleta (suministrados por el usuario).	4
Discordancia entre los datos de los documentos (suministrados por el usuario).	3
Enmendaduras en documentos (documentación propia).	1

Discordancia en fechas de documentos (documentación propia).	1
Errores en digitación (documentación propia).	3

Tabla 9. Contraste de los criterios de Evaluación en la reestructuración (Fuente Propia)

Recibimiento por parte de la Empresa.

Al momento de presentar el proyecto completo en una reunión con el equipo asesor, hubo bastante expectativa respecto a la propuesta y los cambios que esta conlleva.

El analista explica detalladamente la propuesta desarrollada, las ventajas que esta tiene y las mejoras que representa respecto al modelo actual junto con las herramientas que la acompañan, como y en que momento deben ser utilizadas y después se presenta las herramientas mediante las cuales el equipo asesor tendrá la capacidad de transmitir el conocimiento a sus empleados.

Por último como el analista pregunta al Equipo Asesor que opinión u observación tiene respecto al trabajo realizado ya que ha sido presentado en su totalidad, a lo cual responde que está bastante agradecido y satisfecho con el proyecto realizado y las ventajas que este puede representar para su organización en el largo plazo. El Equipo Asesor da a conocer que esta en sus planes el incorporar y adoptar las mejoras propuestas a su proceso en mediano plazo.

40. Síntesis

Durante este capítulo se puede apreciar el proceso de reestructuración del proceso, el cómo y porqué de cada una de los cambios propuestos de igual forma esta reestructuración quedó documentada en forma de flujo de actividades con ayuda de la herramienta BPMN 2.0. Continuando con las herramientas diseñadas para apoyar la reestructuración, fueron diseñadas a medida para el proceso teniendo en cuenta los consejos de las asesoras y las sugerencias del estándar ISA 95, sus necesidades y siguiendo unos lineamientos previamente definidos. Por último se expone como se pretendió socializar el proceso reestructurado con el personal de la empresa de la mano con esta actividad se diseñó herramientas adicionales con el fin de que la tarea de comprender y asimilar la reestructuración y las nuevas herramientas no tome mucho tiempo ni dificultad.

Capítulo 5.

41. Conclusiones y Recomendaciones

41.1. Conclusiones

- Con ayuda de la información recolectada a lo largo del diagnóstico, se logró generar una reestructuración del proceso en pro de su mejoramiento manteniendo el concepto de sencillez para su ejecución y entendimiento.
- Se evidenció que las herramientas diseñadas para implementar en conjunto con la reestructuración del proceso tienen la característica de ser simples y adecuadas a la necesidad de la empresa, esto siguiendo las sugerencias del estándar ISA 95 y los conceptos adquiridos en el aula de clase en la universidad, esto no implica que sean insuficientes o inadecuadas para cumplir la tarea para la que fueron diseñadas.
- Producto del trabajo realizado se generó una solución realizable para la empresa ya que esta no representa una inversión o cambio significativo respecto a las actividades que se realizan actualmente.

41.2. Recomendaciones

- Se recomienda a la empresa que en lo posible mantenga actualizada la documentación del proceso respecto a cualquier cambio que se pueda presentar en él a futuro.
- Es conveniente que a partir de la implementación de la propuesta de mejora todas las personas que entren a hacer parte del proceso conozcan la presentación didáctica del proceso.
- Se recomienda que se inicien un proceso de documentación de los procesos secundarios que se llevan a cabo en la empresa.

Bibliografía

- [1] «<https://www.dinero.com/>,» 15 9 2016. [En línea]. Available: <https://www.dinero.com/edicion-impresion/caratula/articulo/porcentaje-y-contribucion-de-las-pymes-en-colombia/231854>. [Último acceso: 10 3 2020].
- [2] V. Portugal, *Diagnóstico empresarial*, Bogotá DC: Fondo editorial Areandino, 2017.
- [3] W. Sedera, G. Gable, M. Rosemann y R. Smyth, «A success model for Business process modeling; Findings from A multiple case study,» de *Pacific Asia Conference on Information Systems (PACIS)*, Shanghai, 2004.
- [4] A. Awad y S. Sakr, «On efficient processing of BPMN-Q queries,» de *Computers in Industry*, 2011.
- [5] J. J. Salinas, «Estándar ISA 95: Integración de los Sistemas de Control Empresarial,» *InTech México Automatización*, Vols. %1 de %2Septiembre-Noviembre 2017, p. 5, 2017.
- [6] L. Prades, F. Romero, A. Estruch, A. Garcia-Dominguez y J. Serrano, «Defining a Methodology to Design and Implement Business,» de *The Manufacturing Engineering Society International Conference, MESIC 2013*, Zaragoza, 2013.
- [7] «Enterprise integration and interoperability in manufacturing systems:,» *Computers in Industry*, nº 59, pp. 641-646, 2008.
- [8] J. I. Cash, jr, M. J. Earl y R. Morison, «Teaming up to crack innovation and enterprise integration,» *Harvard Business Review*, pp. 1-10, 2008.
- [9] J.-P. Thibaut, *Manual de diagnóstico en la empresa : guía práctica para la evaluación de todas las áreas de la empresa*, Madrid: Madrid : Paraninfo, 1994.
- [10] ISOTools Excellence Colombia, «ISOTools Excellence Colombia,» 13 10 2017. [En línea]. Available: <https://www.isotools.com.co/se-utiliza-la-documentacion-procesos/>. [Último acceso: 15 03 2020].
- [11] U. Mustafa C, «Standardization through process documentation,» *Business Process Management Journal*, vol. 12, pp. 135-148, 2006.
- [12] U. Mustafa C, «Towards a better understanding of process documentation,» *The TQM Magazine*, vol. 18, nº 4, pp. 400-409, 2006.
- [13] M. von Rosing, A. W. Scheer y H. von Scheel, *The complete Business Process Handbook*, Burlington: Morgan Kaufmann Publishers, 2015.

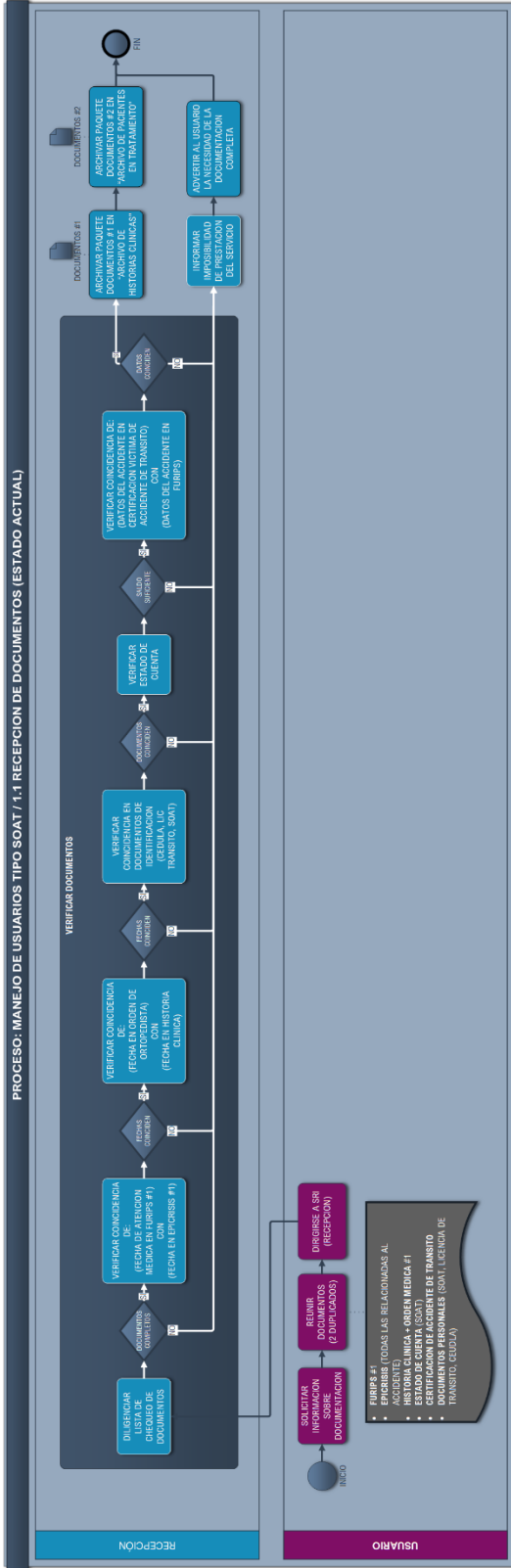
- [14] E. Garcia Lopez, «BPMN Estándar para modelar procesos de negocio,» *Laboratorio Tecnológico del Uruguay*, p. 4, 2013.
- [15] S. Chatterjee y K. Matzler, «Simple Rules for a Network Efficiency Business Model: The Case of Vizio,» *California Management Review*, vol. 61(2), p. 19, 2019.
- [16] M. Chinosi y A. Trombetta, «BPMN: An introduction to the standard,» de *Computer Standards & Interfaces*, 2012.
- [17] A. Garcia-Dominguez, M. Marcos-Bárcena, I. Medina-Bulo y L. Paredes-Martell, «Towards an Integrated SOA-based Architecture for Interoperable,» *The Manufacturing Engineering Society International Conference, MESIC 2013*, p. 9, 2013.
- [18] D. Nurmadewi y E. Mahendrawathi, «Analyzing Linkage Between Business Process Management (BPM),» de *The Fifth Information Systems International Conference 2019*, Surabaya, 2019.
- [19] J. Pérez Porto y A. Gardey, «definicion.de,» 2008. [En línea]. Available: <https://definicion.de/empresa/>. [Último acceso: 15 04 2020].
- [20] M. Rosemann, W. Sedera y G. Gable, «CRITICAL SUCCESS FACTORS OF PROCESS MODELING,» de *Americas Conference on Information Systems (AMCIS)*, Boston, 2001.
- [21] M. zur Muehlen, «Getting Started With Business Process Modeling,» de *IIR BPM Conference*, Orlando, 2008.
- [22] F. A. Rincón Torres, «El diagnóstico empresarial, como herramienta de gestión gerencial,» Barranquilla, 2012.
- [23] M. Wollschlaeger, T. Sauter y J. Jasperneite, «The Future of Industrial Communication,» *IEEE industrial electronics magazine*, nº 17, pp. 17-27, 2017.
- [24] H. Panetto y A. Molina, «Enterprise integration and interoperability in manufacturing systems: Trends and Issues,» *Computers in Industry*, vol. 59, pp. 641-646, 2008.
- [25] D. Chen y F. Vernadat, «Standards on enterprise integration and engineering—state of the art,» *International Journal of Computer Integrated Manufacturing*, vol. 17, nº 3, pp. 235-253, 2007.
- [26] A. Braganza, «Enterprise Integration: creating competitive capabilities,» de *Integrated Manufacturing Systems*, Cranfield, 2002.
- [27] J. Becker, M. Rosemann y C. Von Uthmann, «Guidelines of Business Process Modeling,» de *Business Process Management*, Berlin, 2000.

Apéndice A

Anexo: Modelo BPMN de la fase 1: Recepción de Documentos – Estado Actual

Este anexo contiene el diagrama de BPMN de la fase uno del proceso en su estado actual, esto significa que es de esta forma en cómo se lleva a cabo el proceso actualmente. Este diagrama fue diseñado con ayuda de la herramienta de diseño de diagramas Visio.

PROCESO: MANEJO DE USUARIOS TIPO SOAT / 1.1 RECEPCION DE DOCUMENTOS (ESTADO ACTUAL)



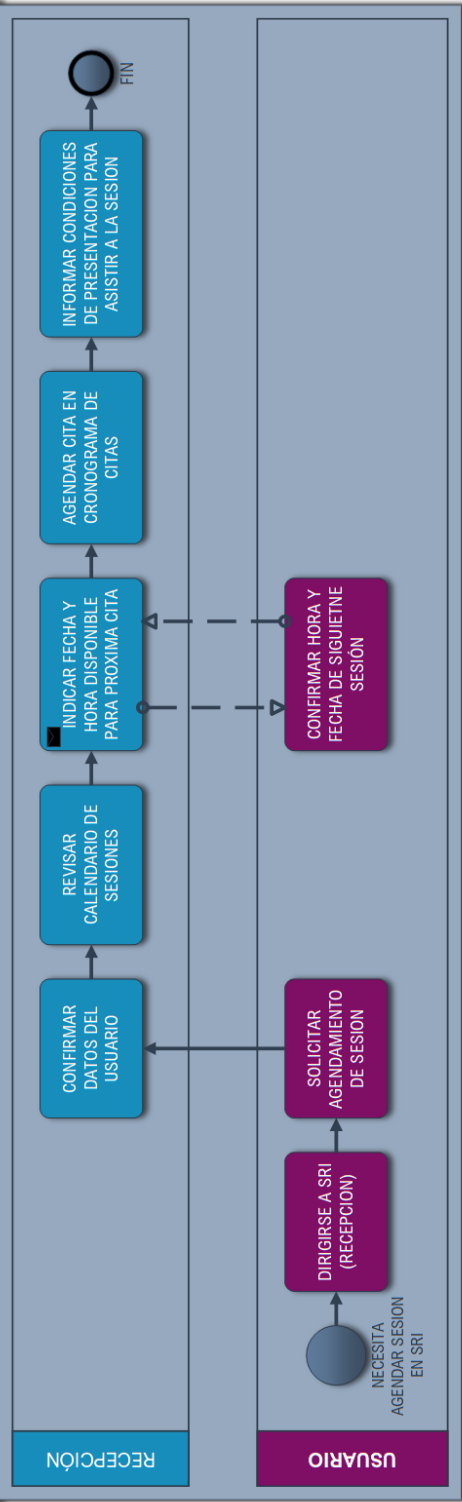
- USUARIO #1**
- EPISODIO (TODAS LAS RELACIONADAS AL ACCIDENTE)
 - HISTORIA CLINICA - AREA EN MEDICA #1
 - ESTADO DE SALUD (SOAT)
 - CERTIFICACION DE ACCIDENTE DE TRANSITO
 - DOCUMENTOS PERSONALES (SOAT, LICENCIA DE TRANSITO, CEDULA)

Apéndice B

Anexo: Modelo BPMN de la fase 2: Agendamiento de Sesiones – Estado Actual

Este anexo contiene el diagrama de BPMN de la fase dos del proceso en su estado actual, esto significa que es de esta forma en cómo se lleva a cabo el proceso actualmente. Este diagrama fue diseñado con ayuda de la herramienta de diseño de diagramas Visio.

PROCESO: MANEJO DE USUARIOS TIPO SOAT / 1.2 AGENDAMIENTO DE SESIONES (ESTADO ACTUAL)

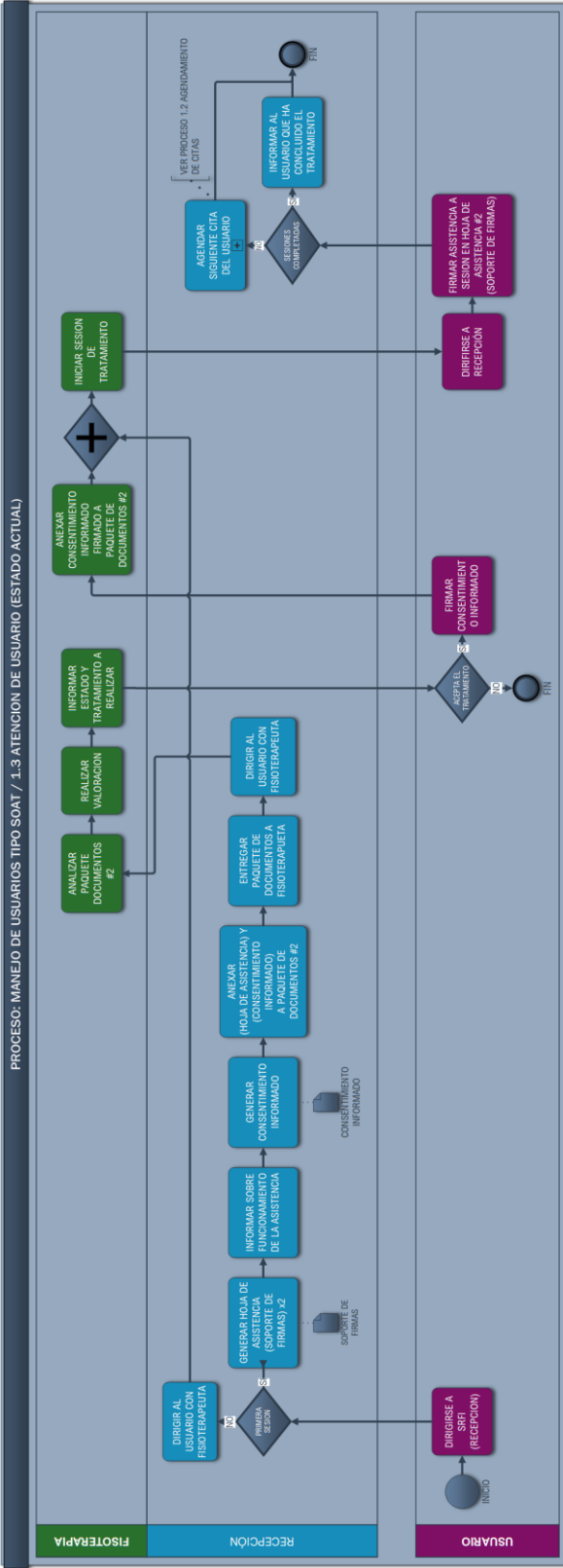


Apéndice C

Anexo: Modelo BPMN de la fase 3: Atención de Usuario – Estado Actual

Este anexo contiene el diagrama de BPMN de la fase tres del proceso en su estado actual, esto significa que es de esta forma en cómo se lleva a cabo el proceso actualmente. Este diagrama fue diseñado con ayuda de la herramienta de diseño de diagramas Visio.

PROCESO: MANEJO DE USUARIOS TIPO SOAT / 1.3 ATENCION DE USUARIO (ESTADO ACTUAL)

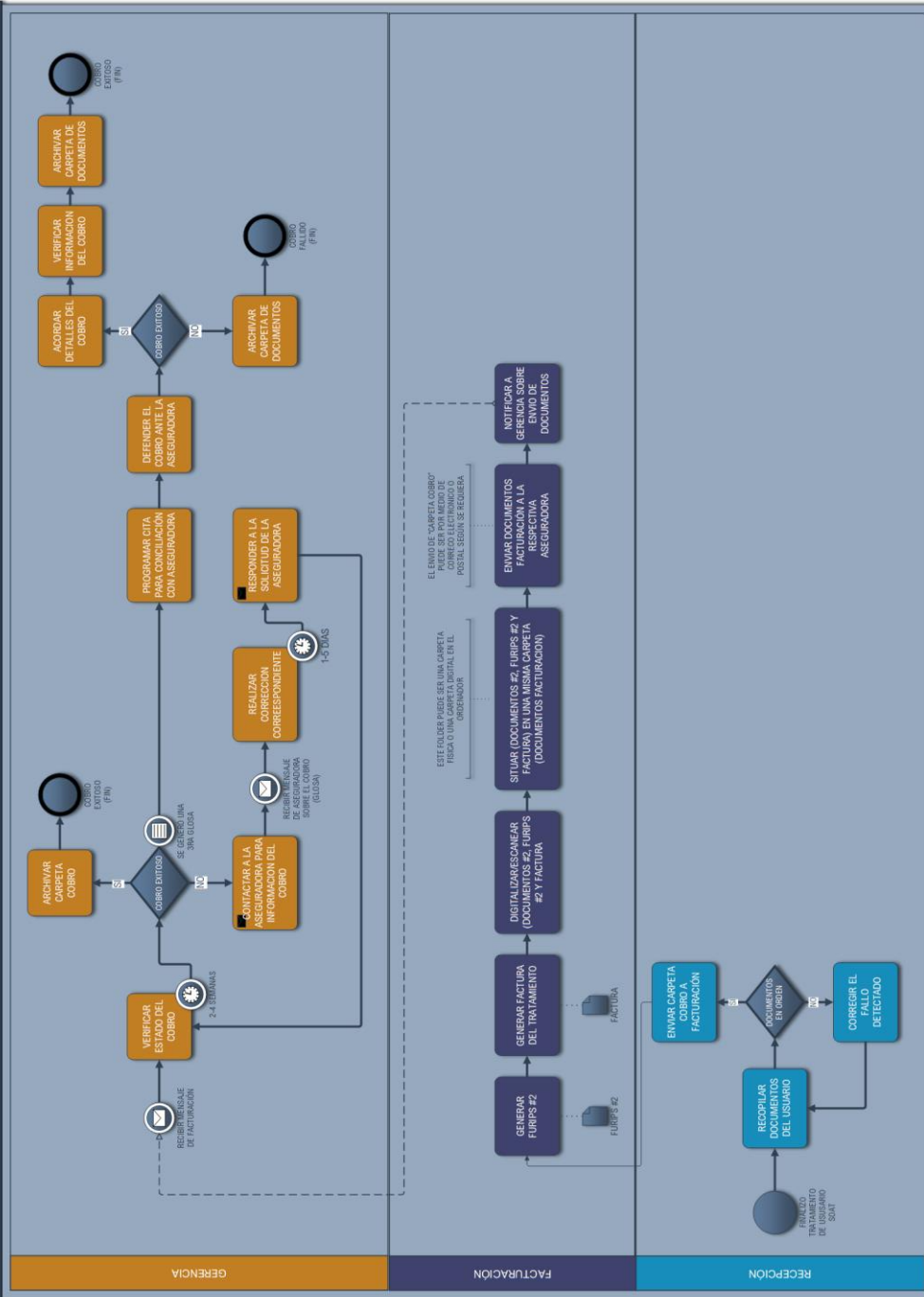


Apéndice D

Anexo: Modelo BPMN de la fase 4: Atención de Usuario – Estado Actual

Este anexo contiene el diagrama de BPMN de la fase cuatro del proceso en su estado actual, esto significa que es de esta forma en cómo se lleva a cabo el proceso actualmente. Este diagrama fue diseñado con ayuda de la herramienta de diseño de diagramas Visio.

PROCESO: MANEJO DE USUARIOS TIPO SOAT / 1.4 FACTURACION Y COBRO DEL TRATAMIENTO (ESTADO ACTUAL)

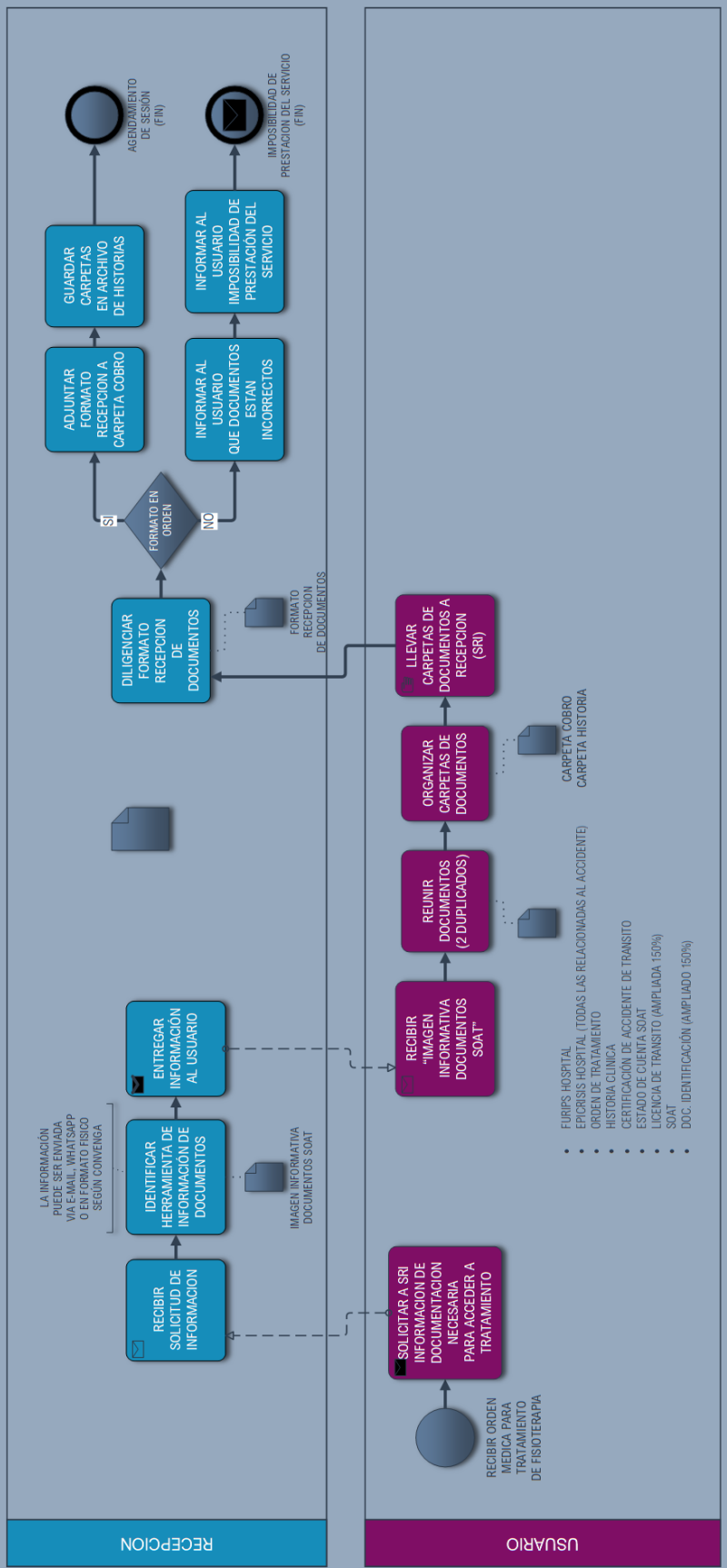


Apéndice E

Anexo: Modelo BPMN de la fase 1: Recepción de Documentos – Estado Deseado

Este anexo contiene el diagrama de BPMN de la fase uno del proceso en su estado deseado, esto significa que detalla la arquitectura de proceso propuesta. Este diagrama fue diseñado con ayuda de la herramienta de diseño de diagramas Visio.

PROCESO: MANEJO DE USUARIOS TIPO SOAT / 1.1 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS (ESTADO DESEADO)



Apéndice F

Anexo: Imagen Informativa de Documentos SOAT – Correo Electrónico

Este anexo contiene la imagen diseñada como apoyo para dar a conocer la documentación necesaria a los usuarios del proceso en mención a través de correo electrónico, la imagen fue diseñada con ayuda de un editor de imágenes y texto.

INSTRUCCIONES DE PRESENTACION DE DOCUMENTOS PARA TRATAMIENTO A TRAVÉS DEL SOAT

Sr Usuario, a continuación se lista los documentos necesarios y como presentarlos para iniciar su proceso de atención de manera oportuna.
IMPORTANTE: DEBE PRESENTAR DOS (2) COPIAS DE CADA DOCUMENTO EN DOS (2) CARPETAS SEPARADAS.



Carpeta Cobro



Carpeta Historia

1. FURIPS HOSPITAL

Documento que genera un hospital. Consta el cobro al seguro del tratamiento inicial del usuario. **(la fecha del accidente en este documento debe coincidir con la fecha de la EPICRISIS).**

2. EPICRISIS HOSPITAL

Documento que genera un hospital. Consta el ingreso del usuario al hospital, se genera uno (1) cada vez que la persona ingresa al hospital, debe agregar todas las epícrisis relacionadas al accidente. **(la fecha de este documento debe coincidir con la fecha del accidente en el FURIPS)**

3. ORDEN DE TRATAMIENTO

Documento que genera un doctor, donde ordena un tratamiento de fisioterapia al usuario. **(la fecha de este documento debe coincidir con la fecha de la HISTORIA CLINICA).**

4. HISTORIA CLINICA

Documento que genera un doctor, contiene registro del estado de salud de la persona al momento que se ordena el tratamiento, **(la fecha de este documento debe coincidir con la fecha de la ORDEN MEDICA).**

5. CERTIFICACIÓN DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO

Documento que genera el hospital, en el cual confirma que el usuario que recibió atención médica fue víctima de un accidente de tránsito **(la fecha del accidente en este documento debe coincidir con la fecha del accidente en los documentos anteriores).**

6. ESTADO DE CUENTA SOAT

Documento que genera todo lugar en que se recibió atención médica. Consta el monto facturado del procedimiento realizado al usuario producto del accidente.

7. LICENCIA DE TRÁNSITO

Fotocopia ampliada 150% de la licencia de tránsito del vehículo en que se produjo el accidente.

8. SOAT

Fotocopia del SOAT del vehículo en que se produjo el accidente.

9. IDENTIFICACIÓN

Fotocopia ampliada 150% del documento de identificación del usuario que requiere el tratamiento



Tel: 833 9774 - Cel/WhatsApp: 313 784 9043

Srehabilitacion2020@gmail.com

Calle 17A Norte No. 10-24 - B. Antonio Nariño - Popayán
Salud Y Rehabilitación Integral



Apéndice G

Anexo: Imagen Informativa de Documentos SOAT – WhatsApp

Este anexo contiene la imagen diseñada como apoyo para dar a conocer la documentación necesaria a los usuarios del proceso en mención a través de WhatsApp, la imagen fue diseñada con ayuda de un editor de imágenes y texto.

INSTRUCCIONES DE PRESENTACION DE DOCUMENTOS PARA TRATAMIENTO A TRAVÉS DEL SOAT

Sr Usuario, a continuación se lista los documentos necesarios y como presentarlos para iniciar su proceso de atención de manera oportuna.

IMPORTANTE: Debe presentar dos (2) copias de cada documento en dos (2) carpetas separadas.



Carpeta Cobro



Carpeta Historia

1. **FURIPS HOSPITAL**

Documento que genera un hospital. Consta el cobro al seguro del tratamiento inicial del usuario. **(la fecha del accidente en este documento debe coincidir con la fecha de la EPICRISIS).**

2. **EPICRISIS HOSPITAL**

Documento que genera un hospital. Consta el ingreso del usuario al hospital, se genera uno (1) cada vez que la persona ingresó al hospital, debe agregar todas las epicrisis relacionadas al accidente. **(la fecha de este documento debe coincidir con la fecha del accidente en el FURIPS)**

3. **ORDEN DE TRATAMIENTO**

Documento que genera un doctor, donde ordena un tratamiento de fisioterapia al usuario. **(la fecha de este documento debe coincidir con la fecha de la HISTORIA CLINICA).**

4. **HISTORIA CLINICA**

Documento que genera un doctor, contiene registro del estado de salud de la persona al momento que se ordena el tratamiento. **(la fecha de este documento debe coincidir con la fecha de la ORDEN MEDICA).**

5. **CERTIFICACIÓN DE ACCIDENTE DE TRANSITO**

Documento que genera el hospital, en el cual confirma que el usuario que recibió atención medica fue víctima de un accidente de tránsito **(la fecha del accidente en este documento debe coincidir con la fecha del accidente en los documentos anteriores).**

6. **ESTADO DE CUENTA SOAT**

Documento que genera todo lugar en que se recibió atención medica. Consta el monto facturado del procedimiento realizado al usuario producto del accidente.

7. **LICENCIA DE TRÁNSITO**

Fotocopia ampliada 150% de la licencia de tránsito del vehículo en que se produjo el accidente.

8. **SOAT**

Fotocopia del SOAT del vehículo en que se produjo el accidente.

9. **IDENTIFICACIÓN**

Fotocopia ampliada 150% del documento de identificación del usuario que requiere el tratamiento

TEL: 833 9774 - CEL/WHATSAPP: 313 784 9043

Srehabilitacion2020@gmail.com

Calle 17A Norte No. 10-24 - B. Antonio Nariño - Popayán

Salud Y Rehabilitación Integral

Apéndice H

Anexo: Formato de Información de Documentos

Este anexo contiene el formato diseñado como apoyo para dar a conocer la documentación necesaria a los usuarios del proceso en mención a través de un medio físico, el formato fue diseñado con ayuda del editor de texto Word.



CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL Y FUNCIONAL
NIT: 25281150 – 2 FISIOTERAPEUTA - CLARA XIMENA MAZABEL C
Teléfono: 3137849043 – Correo: srehabilitacion2020@gmail.com
Calle 17a Norte No. 10-24 – B. Antonio Nariño – Popayán/Cauca
FORMATO INFORMACION DOCUMENTOS

Código: Rec-SOAT-F1

Area: Recepción

Fecha vigencia: 15-01-2021

DOCUMENTOS NECESARIOS PARA ACCEDER A TRATAMIENTO DE FISIOTERAPIA A TRAVES DEL SOAT EN SRI

Sr Usuario a continuación se presenta el listado de documentos que usted debe presentar para acceder a la rehabilitación de terapia física como beneficiario del seguro SOAT.

IMPORTANTE: Debe traer dos (2) carpetas, cada una con todos los documentos solicitados.

DOCUMENTACIÓN NECESARIA

1. FURIPS HOSPITAL	Documento que generado en el hospital. Formato único de datos exactos del día del accidente. (la fecha del accidente en este documento debe coincidir con la fecha de la EPICRISIS).	
2. EPICRISIS HOSPITAL	Documento generado por la entidad de salud donde fue atendido el usuario, este documento contiene los detalles del ingreso y estadía del paciente en el centro de salud. (la fecha de este documento debe coincidir con la fecha del accidente en el FURIPS).	
3. ORDEN DE TRATAMIENTO	Documento que genera un profesional de la salud, donde ordena rehabilitación en terapia física al usuario. (la fecha de este documento debe coincidir con la fecha de la HISTORIA CLINICA).	
4. HISTORIA CLINICA	Documento que genera un profesional de la salud, contiene el estado de salud de la persona al momento que se ordena el tratamiento de rehabilitación en terapia física (la fecha de este documento debe coincidir con la fecha de la ORDEN MEDICA).	
5. CERTIFICACIÓN DE ACCIDENTE DE TRANSITO	Documento que genera el hospital en el cual certifica que el usuario recibió atención medica producto de un accidente de tránsito (la fecha del accidente en este documento debe coincidir con la fecha del accidente en los documentos anteriores).	
6. ESTADO DE CUENTA SOAT	Documento que genera al usuario en cada uno de los centros de asistenciales de salud donde recibió atención medica producto del accidente. En el consta el monto facturado del procedimiento realizado al usuario producto del accidente.	
7. LICENCIA DE TRANSITO	Fotocopia ampliada 150% de la licencia de tránsito del vehículo en que se produjo el accidente.	
8. SOAT	Fotocopia del SOAT del vehículo en que se produjo el accidente	
9. IDENTIFICACION	Fotocopia ampliada 150% del documento de identificación del usuario.	

Apéndice I

Anexo: Formato de Recepción de Documentos

Este anexo contiene el formato diseñado como apoyo para apoyar al operario de recepción en la labor de revisión de documentos, el formato fue diseñado con ayuda del editor de texto Word.



CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL Y FUNCIONAL
NIT: 25281150 – 2 FISIOTERAPEUTA - CLARA XIMENA MAZABEL C
Teléfono: 3137849043 – Correo: srehabilitacion2020@gmail.com
Calle 17a Norte No. 10-24 – B. Antonio Nariño – Popayán/Cauca
FORMATO RECEPCION DE DOCUMENTOS

Código: Rec-SOAT-F2

Area: Recepción

Fecha vigencia: 15-01-2021

INFORMACION DEL USUARIO

FECHA:	Seleccione la fecha del día de hoy.	IDENTIFICACIÓN:	Tipo	Nº de identificación
NOMBRE:	Nombre del usuario.			
TELEFONO:	Numero de Celular o Fijo	E-MAIL:	Pulse aquí para escribir e-mail de contacto.	
DIRECCIÓN:	Pulse aquí para escribir dirección del usuario.			
ASEGURADORA: (Debe Coincidir En Todos Documentos)	Seleccione la empresa aseguradora.			

INFORMACION DEL ACUDIENTE (SI APLICA)

NOMBRE:	Nombre del acompañante.		
TELEFONO:	Numero de Celular o Fijo	E-MAIL:	Pulse aquí para escribir e-mail de contacto.

DOCUMENTOS

(2 COPIAS DE CADA DOCUMENTO)

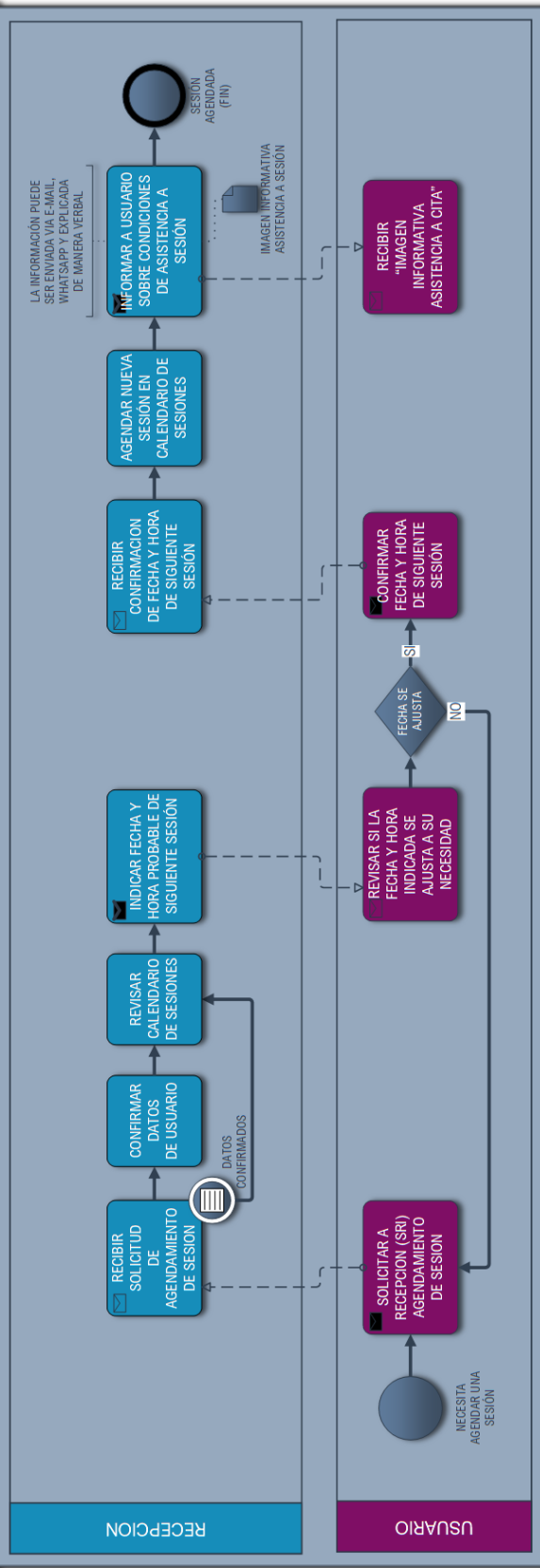
DOCUMENTOS DEL ACCIDENTE				
DOCUMENTO	INFORMACION EN EL DOCUMENTO		VALIDACIÓN (Si/No)	CHEQUEO
FURIPS HOSPITAL	Fecha de ingreso.		Coinciden fechas de ingreso?	<input type="checkbox"/>
EPIRISIS HOSPITAL #1	Fecha de ingreso.	Aseguradora.		<input type="checkbox"/>
ORDEN DE TRATAMIENTO	Fecha de expedición.		Coinciden fechas de expedición?	<input type="checkbox"/>
HISTORIA CLINICA	Fecha de expedición.	Aseguradora.		<input type="checkbox"/>
CERTIFICACIÓN DE ACCIDENTE DE TRANSITO	Fecha del Suceso.		Concuerda fecha de suceso?	<input type="checkbox"/>
ESTADO DE CUENTA SOAT	Consumo (en pesos).		Estado de cuenta suficiente?	<input type="checkbox"/>
SOAT	Vigencia Hasta.	Nº de Póliza.	Coincide con los documentos?	<input type="checkbox"/>
LIC. DE TRANSITO	Nº. de Licencia.		Coincide con los documentos?	<input type="checkbox"/>
DOCUMENTOS PERSONALES				
IDENTIFICACIÓN	Nº. de Identificación.		Coincide con los documentos?	<input type="checkbox"/>
DOCUMENTOS ADICIONALES (SI APLICA)				
EPIRISIS HOSPITAL #2	Fecha de ingreso.	Aseguradora.	Coinciden los documentos?	<input type="checkbox"/>
ESTADO DE CUENTA #2	Consumo (en pesos).		Estado de cuenta suficiente?	<input type="checkbox"/>

Apéndice J

Anexo: Modelo BPMN de la fase 2: Agendamiento de Sesiones – Estado Deseado

Este anexo contiene el diagrama de BPMN de la fase dos del proceso en su estado deseado, esto significa que detalla la arquitectura de proceso propuesta. Este diagrama fue diseñado con ayuda de la herramienta de diseño de diagramas Visio.

PROCESO: MANEJO DE USUARIOS TIPO SOAT / 1.2 AGENDAMIENTO DE SESIONES (ESTADO DESEADO)



Apéndice K

Anexo: Imagen Informativa de Asistencia a Sesiones – Correo Electrónico

Este anexo contiene la imagen diseñada como apoyo para dar a conocer la las instrucciones con las que el usuario debe presentarse a una sesión de fisioterapia en SRI a través de correo electrónico, la imagen fue diseñada con ayuda de un editor de imágenes y texto.

COMO ASISTIR A UNA SESIÓN DE FISIOTERAPIA

Guía de que elementos debe llevar a su proxima sesion de fisioterapia en SRI

¿QUE DEBO LLEVAR?

VESTUARIO

Vestir ropa cómoda

- Camiseta o Blusa deportiva
- Sudadera, Pantalóneta o Licra
- Zapatos deportivos

que le permitan moverse sin problemas.



ACOMPañANTE

Dependiendo de la sesión puede necesitar un acompañante.

TODO menor de edad debe estar acompañado.



IMPLEMENTOS

Traer los implementos indicados por el fisioterapeuta que te atiende (Toalla, Pesas, etc)



ALIMENTOS

Lleva alimentos y bebidas para la sesión y para después de ella (agua, frutas) según te indique el fisioterapeuta



BIOSEGURIDAD

Debido a la nueva normativa. Se debe asistir al lugar con implementos de bioseguridad y usarlo en todo momento.

Seguir los protocolos indicados al llegar.



SALUD Y REHABILITACIÓN INTEGRAL

Srehabilitacion2020@gmail.com

Tel: 833 9774 - Cel/WhatsApp: 313 784 9043

Calle 17A Norte No. 10-24 - B. Antonio Nariño - Popayán



Apéndice L

Anexo: Imagen Informativa de Asistencia a Sesiones – WhatsApp

Este anexo contiene la imagen diseñada como apoyo para dar a conocer la las instrucciones con las que el usuario debe presentarse a una sesión de fisioterapia en SRI a través de WhatsApp, la imagen fue diseñada con ayuda de un editor de imágenes y texto.

COMO ASISTIR A UNA SESIÓN DE FISIOTERAPIA

Guía de que elementos debe llevar a su proxima sesion de fisioterapia en SRI

¿QUE DEBO LLEVAR?

VESTUARIO

Vestir ropa cómoda

- Camiseta o Blusa deportiva
- Sudadera, Pantalóneta o Licra
- Zapatos deportivos

que le permitan moverse sin problemas.



IMPLEMENTOS

Traer los implementos indicados por el fisioterapeuta que te atiende (Toalla, Pesas, etc)

ALIMENTOS

Lleva alimentos y bebidas para la sesión y para después de ella (agua, frutas) según te indique el fisioterapeuta



ACOMPañANTE

Dependiendo de la sesión puede necesitar un acompañante. **TODO** menor de edad debe estar acompañado.

BIOSEGURIDAD

Debido a la nueva normativa.

Se debe asistir al lugar con implementos de bioseguridad (TAPABOCAS) y usarlo en todo momento.

Seguir los protocolos indicados al llegar.



SALUD Y REHABILITACIÓN INTEGRAL



Tel: 833 9774 - Cel/WhatsApp: 313 784 9043

Srehabilitacion2020@gmail.com



Calle 17A Norte No. 10-24 - B. Antonio Nariño - Popayán

Apéndice M

Anexo: Modelo BPMN de la fase 3: Atención de Usuario – Estado Deseado

Este anexo contiene el diagrama de BPMN de la fase tres del proceso en su estado deseado, esto significa que detalla la arquitectura de proceso propuesta. Este diagrama fue diseñado con ayuda de la herramienta de diseño de diagramas Visio.

Apéndice N

Anexo: Formato de Soporte de Asistencia

Este anexo contiene el formato diseñado como apoyo para dejar constancia de la asistencia de los usuarios a las sesiones que se efectúen, el formato fue diseñado con ayuda del editor de texto Word.



CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL Y FUNCIONAL
 NIT: 25281150 – 2 FISIOTERAPEUTA - CLARA XIMENA MAZABEL C
 Teléfono: 3137849043 – Correo: srehabilitacion2020@gmail.com
 Calle 17a Norte No. 10-24 – B. Antonio Nariño – Popayan/Cauca

FORMATO ASISTENCIA

Fecha vigencia: 15-01-2021

Código: Rec-SOAT-F4 Área: Recepción

NOMBRE:	Nombre del usuario.	
N° HISTORIA CLINICA:	N° de historia clínica	ASEGURADORA: Seleccione la empresa aseguradora.

ATENCIÓN: No realizar ningún tipo de enmendadura (TACHAR, BORRAR, CORREGIR) en caso de presentarse alguna, reimprimir este documento.

FECHA SESIÓN DD/MM/AA	N° SESIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL	FIRMA USUARIO Y/O ACUDIENTE	N° IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO
	1	08:00 AM	09:00 AM		
	2	08:00 AM	09:00 AM		
	3	08:00 AM	09:00 AM		
	4	08:00 AM	09:00 AM		
	5	08:00 AM	09:00 AM		
	6	08:00 AM	09:00 AM		
	7	08:00 AM	09:00 AM		
	8	08:00 AM	09:00 AM		
	9	08:00 AM	09:00 AM		
	10	08:00 AM	09:00 AM		

FIRMA DEL FISIOTERAPEUTA A CARGO: _____

Apéndice O

Anexo: Formato de Consentimiento Informado

Este anexo contiene el formato diseñado para dejar constancia por escrito que el usuario se compromete a seguir el tratamiento indicado y seguir las normas y condiciones de la empresa para el desarrollo de los mismos, el formato fue diseñado con ayuda del editor de texto Word.



CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL Y FUNCIONAL
NIT: 25281150 – 2 FISIOTERAPEUTA - CLARA XIMENA MAZABEL C
Teléfono: 3137849043 – Correo: srehabilitacion2020@gmail.com
Calle 17a Norte No. 10-24 – B. Antonio Nariño – Popayán/Cauca
FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO

Código: Rec-SOAT-F3

Area: Recepción

Fecha vigencia: 15-01-2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ de _____ años de edad, identificado (a) con la cedula de ciudadanía N° _____, como aparece al pie de la firma, por medio del presente escrito y en mi condición de paciente (), representante legal () o acudiente responsable del menor _____ declaro que:

1. Se me ha informado en detalle y he entendido claramente, sobre mi estado de salud, y la situación actual debido a la pandemia por la que atraviesa el mundo, los riesgos reales y probables que se pueden presentar.
2. Previo lavado de manos según protocolo indicado por la OMS.
3. Se le informa al paciente que la profesional que le presta el servicio no presenta fiebre, o temperatura mayor a 37° centígrados, gripe o síntomas virales Covid 19, que no ha realizado viajes al exterior o dentro del país en los últimos 60 días.
4. La profesional cuenta, con el material de bioseguridad adecuado para la atención del paciente, tapabocas N95, careta de protección facial y cuello, Gorro quirúrgico, guantes para la atención, Bata manga larga anti fluidos por encima del uniforme quirúrico.
5. La paciente afirma no presentar ningún síntoma respiratorio o gripal en los últimos 30 días y no ser contacto de personas o familiares con sistemas respiratorios o virales ni COVID 19.
6. En el momento de la atención el paciente se encuentra con pelo recogido, tapabocas, lavado de manos previo y uso de gel antibacterial.
7. Se me ha informado en detalle y he entendido claramente, sobre mi estado de salud, y la situación actual los riesgos reales y probables que se pueden presentar
8. los riesgos reales y probables que se puedan presentar como consecuencia de la patología o enfermedad que padezco (), que padece () mi representado y que clínicamente se denomina:
_____.
9. Se me informa en detalle y he entendido claramente, acerca de la naturaleza y finalidad del tratamiento, para la patología que padezco, cuáles serían los posibles métodos de tratamiento alternativos junto con sus riesgos y beneficios, decidiendo aceptar finalmente la práctica del procedimiento denominado:
_____.
10. Los riesgos posibles son inherentes a cualquier procedimiento clínico y entendido que no solo están limitados solo a complicaciones debido al uso de:
_____.
11. Autorizo a: _____ fisioterapeuta tratante, para que me practique el procedimiento descrito u otro procedimiento necesario para enfrentar situaciones imprevisibles, riesgos y complicaciones, derivados directa o indirecta del procedimiento inicial.
12. Declaro que ha sido veras toda la información suministrada al fisioterapeuta, no he callado nada en relación con mi salud.



CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL Y FUNCIONAL
NIT: 25281150 – 2 FISIOTERAPEUTA - CLARA XIMENA MAZABEL C
Teléfono: 3137849043 – Correo: srehabilitacion2020@gmail.com
Calle 17a Norte No. 10-24 – B. Antonio Nariño – Popayán/Cauca
FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO

Código: Rec-SOAT-F3

Area: Recepción

Fecha vigencia: 15-01-2021

13. He comprendido las explicaciones que se me ha facilitado en lenguaje claro y sencillo, el fisioterapeuta tratante que me ha atendido, me ha permitido realizar todas las observaciones y me ha aclarado todas las dudas que le he planteado. Por ello manifiesto que estoy satisfecho (a) con la información recibida y que comprendo los alcances y los riesgos del tratamiento.

14. Me obligo como profesional en fisioterapia, a cumplir con los cuidados posteriores al procedimiento realizado y a seguir las instrucciones recibidas e indicadas por el personal; **ACLARACIÓN:** El consentimiento informado es un documento legal que garantiza que usted fue informado de los riesgos. En constancia de lo anterior firmo el presente documento, hoy voluntariamente, encontrándome en perfecto uso de mis facultades mentales y sin que nadie me presione.

Paciente

Familiar

CC. N°

CC. N°

Fisioterapeuta

CC. N°

Apéndice P

Anexo: Formato de Historia Clínica

Este anexo contiene el formato mejorado para documentar la historia clínica de un usuario en SRI, es una versión actualizada del formato que se utiliza actualmente, el formato fue diseñado con ayuda del editor de texto Word.



CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL Y FUNCIONAL
NIT: 25281150 – 2 FISIOTERAPEUTA - CLARA XIMENA MAZABEL C
Teléfono: 3137849043 – Correo: srehabilitacion2020@gmail.com
Calle 17a Norte No. 10-24 – B. Antonio Nariño – Popayán/Cauca
FORMATO HISTORIA CLINICA

Código: Fis-SOAT-F1

Area: Fisioterapia

Fecha vigencia: 15-01-2021

Datos del Usuario

Nombres Y Apellidos:		No. Documento Identidad:	
Fecha de Nacimiento:	Género:	Estado Civil:	
Escolaridad:		Ocupación:	
Dirección:		Teléfono:	
Aseguradora: <i>Seleccione la empresa aseguradora.</i>		No. Póliza:	

Información Preliminar

Fecha de Ingreso:	Seleccione La Fecha
Motivo de la consulta:	
Diagnostico:	
Nombre del Medico Remitente:	
Especialidad del Medico Remitente:	
Numero de Sesiones:	

Antecedentes Personales

Antecedentes Patológicos	
Antecedentes Quirúrgicos:	
Antecedentes Traumáticos:	
Antecedentes Familiares:	
Antecedentes Toxico alérgicos:	
Antecedentes Farmacológicos:	



CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL Y FUNCIONAL
NIT: 25281150 – 2 FISIOTERAPEUTA - CLARA XIMENA MAZABEL C
Teléfono: 3137849043 – Correo: srehabilitacion2020@gmail.com
Calle 17a Norte No. 10-24 – B. Antonio Nariño – Popayán/Cauca
FORMATO HISTORIA CLINICA

Código: Fis-SOAT-F1

Area: Fisioterapia

Fecha vigencia: 15-01-2021

Evaluación

Postura:	
Dolor:	
Inflamación:	
Edema:	
Retracciones:	
Sensibilidad:	
Piel y Faneras:	
Deformidad:	
Fuerza Muscular:	
Arcos de Movimiento:	
Coordinación:	
Funcionalidad (Escala de Barthel):	
Marcha:	



CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL Y FUNCIONAL
NIT: 25281150 – 2 FISIOTERAPEUTA - CLARA XIMENA MAZABEL C
Teléfono: 3137849043 – Correo: srehabilitacion2020@gmail.com
Calle 17a Norte No. 10-24 – B. Antonio Nariño – Popayán/Cauca
FORMATO HISTORIA CLINICA

Código: Fis-SOAT-F1

Area: Fisioterapia

Fecha vigencia: 15-01-2021

Plan de Manejo

Meta:	
Intervención:	
Grado de compromiso Personal y/o familiar (Si es menor de edad):	
Recomendaciones:	

Certificación: el suscrito profesional certifica las lesiones encontradas en el paciente son consecuencia de un accidente de tránsito. Fisioterapeuta - Clara Ximena Mazabel C - Registro: 19-8516.

EN CASO DE EMERGENCIA LLAMAR A:

Clara Ximena Mazabel Cuasquer
Fisioterapeuta
Registro profesional: 198516



CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL Y FUNCIONAL
NIT: 25281150 – 2 FISIOTERAPEUTA - CLARA XIMENA MAZABEL C
Teléfono: 3137849043 – Correo: srehabilitacion2020@gmail.com
Calle 17a Norte No. 10-24 – B. Antonio Nariño – Popayán/Cauca
FORMATO HISTORIA CLINICA

Código: Fis-SOAT-F1

Area: Fisioterapia

Fecha vigencia: 15-01-2021

Teléfono: 3137849043.

Evolución diaria de asistencia a terapia física

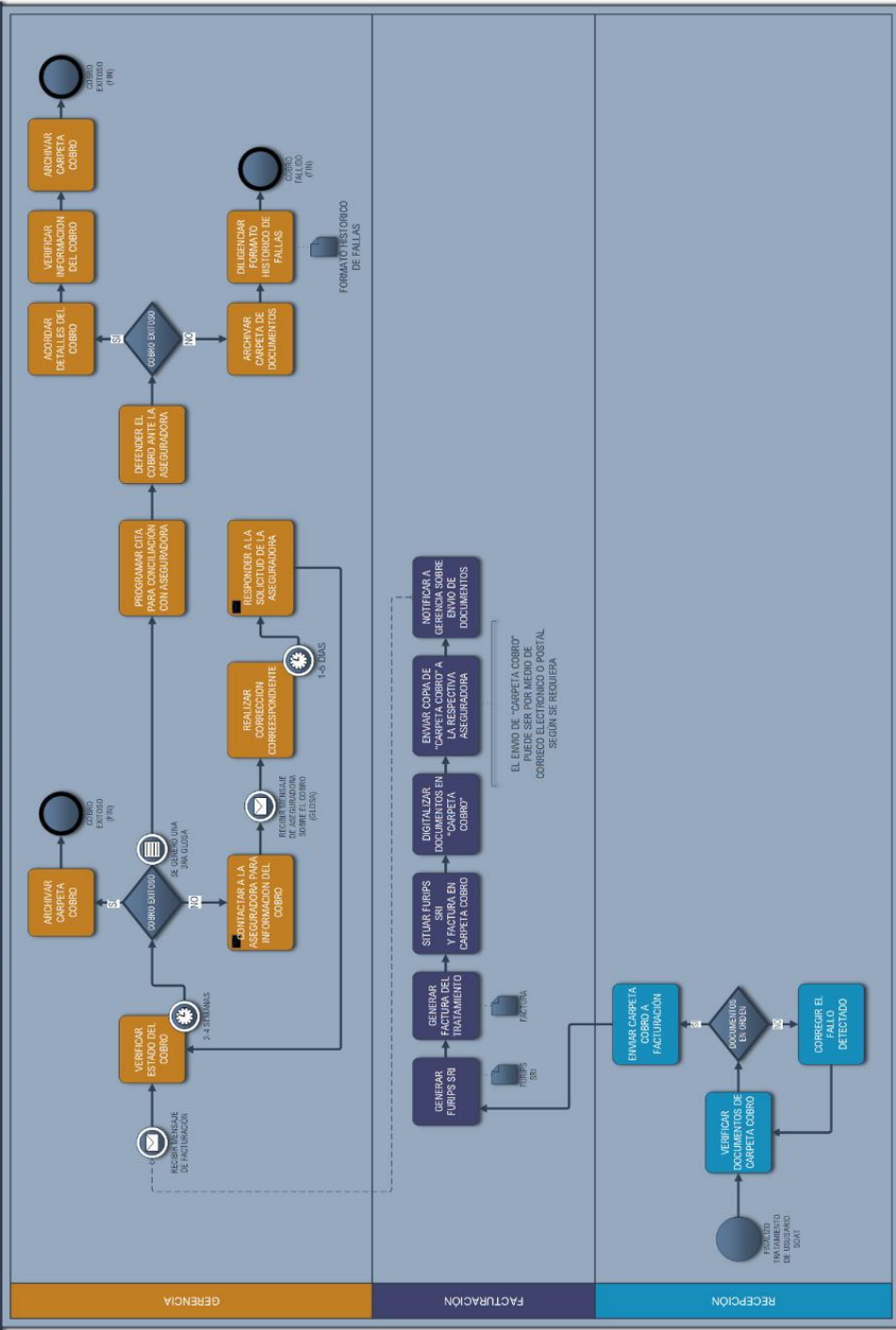
Fecha y Hora	Evolución
	<p data-bbox="440 657 548 686">Terapia #1.</p> <p data-bbox="440 999 1013 1029"><i><u>Fisioterapeuta - Clara Ximena Mazabel C - Registro: 198516</u></i></p>
	<p data-bbox="440 1052 548 1081">Terapia #2.</p> <p data-bbox="440 1394 1013 1423"><i><u>Fisioterapeuta - Clara Ximena Mazabel C - Registro: 198516</u></i></p>

Apéndice Q

Anexo: Modelo BPMN de la fase 4: Facturación y Cobro– Estado Deseado

Este anexo contiene el diagrama de BPMN de la fase cuatro del proceso en su estado deseado, esto significa que detalla la arquitectura de proceso propuesta. Este diagrama fue diseñado con ayuda de la herramienta de diseño de diagramas Visio.

PROCESO: MANEJO DE USUARIOS TIPO SOAT / 1.4 FACTURACIÓN Y COBRO (ESTADO DESEADO)



Apéndice R

Anexo: Formato Histórico de Fallos

Este anexo contiene el formato diseñado para registrar a detalle las causas que pudiesen generar una glosa en el futuro desarrollo del proceso, el formato fue diseñado con ayuda del editor de texto Word.



CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL Y FUNCIONAL
NIT: 25281150 – 2 FISIOTERAPEUTA - CLARA XIMENA MAZABEL C
Teléfono: 3137849043 – Correo: srehabilitacion2020@gmail.com
Calle 17a Norte No. 10-24 – B. Antonio Nariño – Popayán/Cauca
FORMATO HISTORICO DE FALLOS

Código: Ger-SOAT-F1

Area: Gerencia

Fecha vigencia: 15-01-2021

El objetivo de este formato es el de recolectar información sobre cobros fallidos y cuál fue la razón por la que no fueron efectuados

FECHA	RAZON O CIRCUNSTANCIA QUE PROVOCO QUE EL COBRO NO SE REALIZÓ DE FORMA CORRECTA
Seleccione la fecha del fallo.	
Seleccione la fecha del fallo.	
Seleccione la fecha del fallo.	
Seleccione la fecha del fallo.	
Seleccione la fecha del fallo.	
Seleccione la fecha del fallo.	

Apéndice S

Anexo: Informe Dirigido a la Empresa

Este anexo contiene el informe que fue escrito a la gerente de la empresa detallando el trabajo realizado, el informe fue diseñado con ayuda del editor de texto Word.

DOCUMENTACIÓN Y MEJORA DEL PROCESO MANEJO DE USUARIOS SOAT EN SRI

DIEGO FRANCISCO GOMEZ MOSQUERA

Se genera este documento a modo de informe del trabajo realizado para la empresa Salud y Rehabilitación Integral, donde se detalla cual fue el análisis del proceso, en qué situación y que inconvenientes se encontró, sus causas y las actividades propuestas para mejorar su funcionamiento.

INTRODUCCIÓN

A continuación se presentará un documento el cual contiene información sobre los detalles sobre el proceso de mejoramiento del proceso de atención a pacientes SOAT, incluye el estado en que se encontró el proceso, la documentación del proceso y su respectivo análisis, por último la propuesta de reestructuración del proceso y la explicación de la misma.

Tabla de contenido

1. Descripción general del proceso.....	3
2. Estado y hallazgos iniciales del proceso.....	3
Primeras Impresiones.....	3
3. Documentación del proceso.....	4
4. Diagnóstico del proceso	5
Recepción de documentos.....	5
Agendamiento de sesiones.....	5
Atención de usuarios	5
Facturación y cobro	5
5. Propuesta de reestructuración del proceso	6
6. Soluciones diseñadas para el proceso	7
6.1. Recepción de documentos – Soluciones diseñadas	7
6.1.1. Recepción de documentos – Función de soluciones.....	7
6.2. Agendamiento de sesiones – Soluciones diseñadas	7
6.2.1. Recepción de documentos – Función de soluciones.....	7
6.3. Atención de usuarios – Soluciones diseñadas	8
6.3.1. Atención de usuarios – Función de soluciones.....	8
7. Conclusión	9

1. DESCRIPCION GENERAL DEL PROCESO

El proceso se compone de las actividades que se deben ejecutar con el objetivo de prestar un tratamiento de fisioterapia a un usuario, con la particularidad que el costo de este tratamiento se cobra al seguro obligatorio de accidentes de tránsito SOAT.

2. ESTADO Y HALLAZGOS INICIALES DEL PROCESO

En este apartado se detalla en qué condiciones se encontró el proceso y los inconvenientes que suceden durante su ejecución.

La gerente en una primera reunión comunica que durante la ejecución del proceso más importante de su empresa se han presentado situaciones en las que no logra efectuar el cobro de tratamientos efectuados, producto de esta situación se nota afecciones de tipo económicas que perjudican a la empresa.

2.1. PRIMERAS IMPRESIONES

Situaciones que la gerente de la empresa ha notado que afectan al proceso:

- En un primer acercamiento al proceso se dio a conocer que al momento de realizar el cobro de un tratamiento a la aseguradora es muy frecuente que ésta notifique que se ha generado una glosa, una no conformidad que afecta de forma parcial o total el costo expresado en la factura, razón por la cual la empresa se ve obligada a corregir la inconsistencia y realizar el proceso de cobro de nuevo, con el riesgo de que si no se logra corregir el problema el cobro podría ser anulado.
- Se da a conocer también las principales causas o inconsistencias que producen que se generen glosas, a continuación se listan las inconsistencias de la más a la menos frecuente
 - Documentos incompletos (del usuario).
 - Discordancia entre los datos de los documentos (del usuario).
 - Enmendaduras en los documentos (propios).
 - Discordancia en las fechas entre los documentos (propios).
 - Errores en digitación en documentos (propios).

3. DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

El proceso de documentación fue llevado a cabo a través de a herramienta de modelado BPMN la cual permite que la documentación del proceso pueda ser representada de forma gráfica, esto permitió una mejor comprensión del mismo por parte del examinador, esta documentación se dejó expresada como un modelo del proceso conocido como "Estado actual".

Los diagramas de dicha documentación se anexan en un documento aparte.

Se identificó que para comprender mejor el proceso, éste puede dividirse en cuatro (4) subprocesos los cuales son:

- Recepción de documentos del usuario.
- Agendamiento de sesiones del usuario.
- Atención del usuario.
- Facturación y cobro.

Una vez se documentó el proceso en su totalidad y se comprendió su funcionamiento, fue posible realizar el diagnóstico del mismo.

4. DIAGNÓSTICO DEL PROCESO

A continuación se lista de acuerdo al subproceso que pertenecen, situaciones o actividades identificadas que no presentan un buen funcionamiento dentro del proceso y que pueden conducir a la generación de errores.

4.1. RECEPCION DE DOCUMENTOS

- Conocimiento sobre la documentación esta centralizado en una persona.
- Incapacidad de informar efectivamente al usuario sobre la documentación.
- Ausencia de un método para validación de la documentación suministrada por los usuarios.
- Ausencia de un etiquetado adecuado de los documentos recepcionados.

4.2. AGENDAMIENTO DE SESIONES

- Dependencia de la presencia física del usuario para agendar una sesión.
- Ausencia de una comunicación eficaz entre el usuario y la empresa.
- Incapacidad de comunicar efectivamente al usuario sobre la asistencia a la sesión.
- Múltiples nombres para un mismo objeto.

4.3. ATENCION DE USUARIOS

- Ausencia de una secuencia establecida para realizar las actividades relacionadas al proceso.
- Sufre consecuencias por la ausencia de etiquetado de documentos.
- Múltiples nombres para un mismo documento.

4.4. FACTURACION Y COBRO

- Sufre consecuencias por la ausencia de etiquetado de documentos.
- Sufre consecuencias por la ausencia de validación de la documentación.
- Reprocesamiento de actividades.
- Ausencia de nombre para documentos.

Como se presumía y gracias a la documentación se logró determinar que dentro del proceso se presentan situaciones que posteriormente conducen a errores, al conocer estas situaciones se puede analizar cuál es el origen o causa de las mismas, lo cual presenta una oportunidad para realizar mejoras al proceso

5. PROPUESTA DE REESTRUCTURACION DEL PROCESO

En este apartado se presenta una serie de propuestas cuyo objetivo es el de eliminar todas las situaciones que generan errores dentro del proceso, esta labor se pretende ejecutar mediante una reestructuración del proceso, reestructuración que además de eliminar los errores dentro del proceso también tiene la intención de hacer que su funcionamiento y ejecución sea mucho mejor y más fácil de seguir tanto para los usuarios como para las personas que trabajan en él.

La reestructuración y documentación del proceso se llevó a cabo de igual manera utilizando la herramienta BPMN nuevamente para mejorar su comprensión pero esta vez por parte de las personas que intervienen dentro de él, los diagramas que contienen la documentación del proceso reestructurado se encuentran en un documento anexo.

A continuación se presentan las propuestas para mejorar el proceso en cada una de sus divisiones o subprocesos, estas propuestas se presentan teniendo en cuenta tres (3) premisas, las cuales son:

- Eliminar las causas de fallos dentro del proceso.
- Facilidad de comprensión y ejecución del proceso reestructurado.
- Limitaciones de la empresa.

Habiendo entendido estos lineamientos se procede con la presentación de las propuestas de mejora del proceso las cuales se presentan de acuerdo al subproceso al que pertenecen.

6. SOLUCIONES DISEÑADAS PARA EL PROCESO

A continuación de acuerdo al subproceso que pertenecen, se listan las soluciones particulares diseñadas para corregir las situaciones indeseadas que se presentan actualmente en el proceso, a su vez se describe cual es el objetivo de cada una de las soluciones planteadas.

6.1. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS – SOLUCIONES DISEÑADAS

1. Se diseñó un procedimiento de comunicación efectiva con el usuario.
2. Se diseñó una lista imprimible de documentos.
3. Se diseñó un formato de recepción de documentos.
4. Se diseñó una imagen informativa.
5. Se desarrolló una asignación definitiva de nombres a ciertos objetos.

6.1.1. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS – FUNCIÓN DE SOLUCIONES

1. Con el procedimiento mencionado se busca que el usuario tenga una mayor claridad respecto a los documentos que necesita reunir para efectuar su tratamiento.
2. Con ayuda de esta lista, el usuario puede tener presente los documentos que necesita en todo momento, ya que esta lista es entregada al usuario.
3. El formato reúne la información importante de cada uno de los documentos recepcionados de manera que sea más fácil el verificar si existe alguna inconsistencia entre los documentos.
4. Con ayuda de la imagen se puede informar de manera ágil e inmediata directamente al usuario sobre los documentos requeridos, diseñada especialmente para ser compartida a través de teléfonos móviles.
5. El asignar un único nombre a los objetos que hacen parte del proceso evita confusiones entre las personas que hacen uso de ellos:
 - Carpetas documentos > Carpeta cobro / Carpeta Historia.
 - Furips > Furips Hospital.
 - Epicrisis > Epicrisis Hospital.
 - Orden Medica > Orden de tratamiento.
 - Estado de cuenta > Estado de cuenta SOAT

6.2. AGENDAMIENTO DE SESIONES – SOLUCIONES DISEÑADAS

1. Se diseñó un procedimiento de comunicación efectiva con el usuario.
2. Se diseñó una imagen informativa.
3. Se asignó una asignación definitiva de nombres a ciertos objetos.

6.2.1. AGENDAMIENTO DE SESIONES – FUNCIÓN DE SOLUCIONES

1. Con ayuda de este procedimiento se elimina la necesidad del usuario de estar presente personalmente para agendar una sesión.

2. La imagen contiene información de cómo debe asistir el usuario a las sesiones lo que ayuda en la calidad de la atención al usuario, diseñada especialmente para ser compartida a través de teléfonos móviles..
3. La asignación un nombre único a cada cosa previene errores y confusiones.
 - Citas/Sesiones > Sesiones.

6.3. ATENCION DE USUARIOS – SOLUCIONES GENERADAS

1. Se diseño una secuencia de actividades acorde con las necesidades del proceso.
2. Se rediseñaron los documentos que se utilizan durante esta fase del proceso.
3. Se asigno una asignación definitiva de nombres a ciertos objetos.

6.3.1. ATENCION DE USUARIOS – FUNCIÓN DE SOLUCIONES

1. Con ayuda de esta secuencia de actividades se busca eliminar los errores que tienen que ver con fechas registradas en documentos que se generan cuando no son necesarios.
2. Los documentos que se generan en esta fase fueron rediseñados con el propósito de minimizar al máximo los errores de digitación y enmendaduras que por la naturaleza de los documentos tienden a presentarse en esta fase.
3. La asignación un nombre único a cada cosa previene errores y confusiones.
 - Soporte de firmas/Hoja asistencia > Formato de asistencia
 - Valoración > Formato de valoración Inicial/Final
 - Cita/Sesión > Sesión

6.4. FACTURACIÓN Y COBRO – SOLUCIONES GENERADAS

1. Se diseñó secuencia adecuada de actividades para el proceso.
2. Se asigno una asignación definitiva de nombres a ciertos objetos.
3. Se generó un formato que de registro de fallos.

6.4.1. FACTURACIÓN Y COBRO – FUNCIÓN DE SOLUCIONES

1. Con la secuencia propuesta se busca evitar reprocesamiento de actividades agilizando de esta manera la ejecución del proceso.
2. Con la asignación de nombres propuesta se espera eliminar las confusiones que pudiesen existir con documentos de nombres similares.
 - Furips > Furips SRI
3. Con ayuda de este formato, si después de la reestructuración propuesta se presenta de nuevo errores en la ejecución del proceso, este se podrá registrar con precisión los detalles del error y determinar su causa más fácilmente.

7. CONCLUSIÓN

Producto de la documentación y diagnóstico del proceso de atención a usuarios SOAT en la empresa Sri, se identificó una serie de errores e inconsistencias durante la ejecución del proceso, a raíz de esta situación se diseñó una serie de soluciones que junto con una pequeña reestructuración del proceso buscan que estos errores que se producen durante la ejecución del proceso no se vuelvan a presentar y de esta manera mejorando la calidad del proceso y de la empresa.

Apéndice T

Anexo: Presentación del funcionamiento del proceso reestructurado

Este anexo contiene la presentación que fue diseñada con el fin de dar a conocer los detalles y herramientas de trabajo presentes en la reestructuración del trabajo, la presentación fue diseñada con ayuda de la herramienta PowerPoint de Windows.

PROCESO MANEJO DE USUARIOS SOAT EN SRI

INSTRUCCIONES
PARA LA
CORRECTA
COMPRESIÓN Y
EJECUCIÓN DEL
PROCESO DE
MANEJO DE
USUARIOS SOAT



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El proceso consiste en brindar tratamientos de fisioterapia a usuarios que lo requieren a través de la figura del SOAT, la particularidad de estos tratamientos es que deberán ser cobrados a la empresa aseguradora y por lo tanto requieren de un procedimiento especial.



FASES DEL PROCESO

El proceso se divide en cuatro fases principales:

- I. Recepción de documentos.
- II. Agendamiento de sesiones
- III. Atención de usuarios.
- IV. Facturación y cobro.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS



Es la fase mas importante del proceso, durante este procedimiento se debe tener la certeza de que los documentos necesarios para el tratamiento sean correctamente recepcionados.

El usuario debe llevar dos (2) carpetas idénticas,

- Carpeta Cobro
- Carpeta Historia

Cada una con los documentos solicitados por este motivo a continuación se detalla cuales son los documentos en cuestión y como deberán de ser recepcionados.



Diagrama de flujo actividades para recepción de documentos

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS



INFORMAR AL USUARIO

Es importante comunicar al usuario adecuadamente sobre los documentos necesarios y como deben ser presentados.

Con ayuda de esta imagen se propone informar al usuario sobre la documentación necesaria, la imagen esta diseñada para enviarla al usuario vía WhatsApp e E-MAIL respectivamente, aunque también puede ser usada de forma presencial.



Imágenes informativas de presentación de documentos



RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

INFORMAR AL USUARIO

Es importante comunicar al usuario adecuadamente sobre los documentos necesarios y como deben ser presentados.

Con ayuda de este documento, se puede imprimir y entregar al usuario para que tenga una mayor claridad sobre los documentos que debe reunir.

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA, EDUCACIÓN Y DEPORTE
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA Y DEPORTE
 DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA Y DEPORTE

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS PARA EL REGISTRO DE ENTRENAMIENTO

1. OBJETIVO
 El objetivo es proporcionar al usuario el listado de documentos que deberá reunir para solicitar el registro de entrenamientos en el sistema de información de salud pública.

2. ALCANCE
 Este documento aplica a todos los usuarios que deseen registrar sus entrenamientos en el sistema de información de salud pública.

3. RESPONSABLE
 El responsable de este documento es el usuario que desea registrar sus entrenamientos en el sistema de información de salud pública.

4. OBJETIVO DEL DOCUMENTO
 El objetivo de este documento es proporcionar al usuario el listado de documentos que deberá reunir para solicitar el registro de entrenamientos en el sistema de información de salud pública.

5. OBJETIVO DEL DOCUMENTO
 El objetivo de este documento es proporcionar al usuario el listado de documentos que deberá reunir para solicitar el registro de entrenamientos en el sistema de información de salud pública.

6. OBJETIVO DEL DOCUMENTO
 El objetivo de este documento es proporcionar al usuario el listado de documentos que deberá reunir para solicitar el registro de entrenamientos en el sistema de información de salud pública.

7. OBJETIVO DEL DOCUMENTO
 El objetivo de este documento es proporcionar al usuario el listado de documentos que deberá reunir para solicitar el registro de entrenamientos en el sistema de información de salud pública.

8. OBJETIVO DEL DOCUMENTO
 El objetivo de este documento es proporcionar al usuario el listado de documentos que deberá reunir para solicitar el registro de entrenamientos en el sistema de información de salud pública.

9. OBJETIVO DEL DOCUMENTO
 El objetivo de este documento es proporcionar al usuario el listado de documentos que deberá reunir para solicitar el registro de entrenamientos en el sistema de información de salud pública.

10. OBJETIVO DEL DOCUMENTO
 El objetivo de este documento es proporcionar al usuario el listado de documentos que deberá reunir para solicitar el registro de entrenamientos en el sistema de información de salud pública.

Imágenes informativas de presentación de documentos



RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

DOCUMENTOS NECESARIOS

FURIPS HOSPITAL: Documento generado por la entidad de salud donde fue atendido el usuario después del accidente de tránsito, en este documento consta el cobro a través del SOAT a la empresa aseguradora del procedimiento que se realizó al usuario.

Importante: Fecha del accidente .

EPICRISIS HOSPITAL: Documento generado por la entidad de salud donde fue atendido el usuario, este documento contiene los detalles del ingreso y estadía del paciente en el centro de salud.

Importante: Fecha del accidente.



RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

DOCUMENTOS NECESARIOS

ORDEN DE TRATAMIENTO: Documento que genera un doctor, en el cual el ordena que el usuario necesita un tratamiento de fisioterapia.

Importante: Fecha de expedición

HISTORIA CLÍNICA: Documento que contiene el registro del estado de salud del paciente al momento en que se ordena el tratamiento de fisioterapia.

Importante: Fecha de expedición.



RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

DOCUMENTOS NECESARIOS

CERTIFICACIÓN DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO: Documento que genera la entidad de salud donde fue atendido el usuario, este documento consta que el usuario recibió tratamiento médico consecuencia de un accidente de tránsito.

ESTADO DE CUENTA SOAT: Documento que genera la entidad de salud donde fue atendido el usuario, en este documento se certifica el costo del tratamiento médico hecho al usuario, este costo será descontado del monto que estipula el SOAT.

Importante: Cifra del costo del tratamiento.



RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

DOCUMENTOS NECESARIOS

LICENCIA DE TRÁNSITO: Fotocopia ampliada 150% de la licencia de tránsito del vehículo en que se produjo el accidente.

SOAT: Fotocopia del SOAT del vehículo en que se produjo el accidente

Importante: Fecha de vencimiento.

IDENTIFICACIÓN: Fotocopia ampliada 150% del documento de identificación del usuario.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS



REVISAR DOCUMENTOS

FORMATO RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS: Formato diseñado para ser diligenciado en el computador a medida que se comprueba la validez de los documentos que suministra el usuario.

Contraseña: sri

SECRETARÍA DE TRANSPORTES Y TERRESTRE, AEROPORTOS Y CARRETERAS (SUTATRAMET) - Centro Administrativo Departamental de Cúcuta - Calle 17A No. 14 - Avenida del Comercio - Bogotá D.C.	
SECRETARÍA DE TRANSPORTES Y TERRESTRE, AEROPORTOS Y CARRETERAS (SUTATRAMET) - Centro Administrativo Departamental de Cúcuta - Calle 17A No. 14 - Avenida del Comercio - Bogotá D.C.	
INFORMACIÓN GENERAL	
FECHA DE RECEPCIÓN	____/____/____
TIPO DE DOCUMENTO	____
FECHA DE VIGENCIA	____/____/____
FECHA DE EXPIRACIÓN	____/____/____
INFORMACIÓN DEL USUARIO	
NOMBRE	____
CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN	____
INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	
DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO	
DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO	____
FECHA DE RECEPCIÓN	____/____/____
FECHA DE EXPIRACIÓN	____/____/____
FECHA DE VIGENCIA	____/____/____
FECHA DE RECEPCIÓN	____/____/____
FECHA DE EXPIRACIÓN	____/____/____
FECHA DE VIGENCIA	____/____/____
INFORMACIÓN DEL USUARIO	
NOMBRE	____
CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN	____
INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	
DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO	
DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO	____
FECHA DE RECEPCIÓN	____/____/____
FECHA DE EXPIRACIÓN	____/____/____
FECHA DE VIGENCIA	____/____/____
FECHA DE RECEPCIÓN	____/____/____
FECHA DE EXPIRACIÓN	____/____/____
FECHA DE VIGENCIA	____/____/____
INFORMACIÓN DEL USUARIO	
NOMBRE	____
CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN	____
INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	
DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO	
DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO	____
FECHA DE RECEPCIÓN	____/____/____
FECHA DE EXPIRACIÓN	____/____/____
FECHA DE VIGENCIA	____/____/____
FECHA DE RECEPCIÓN	____/____/____
FECHA DE EXPIRACIÓN	____/____/____
FECHA DE VIGENCIA	____/____/____

Formato recepción de documentos



AGENDAMIENTO DE SESIONES

Durante esta fase se detalla cual es la sucesión de actividades para un correcto agendamiento de sesiones para un usuario.



Diagrama de flujo actividades para el agendamiento de sesiones



AGENDAMIENTO DE SESIONES

El agendamiento de estas sesiones se realiza a través de la agenda virtual de sesiones presente en SRI que funciona sobre la plataforma Excel.



Herramienta utilizada para el agendamiento de sesiones



AGENDAMIENTO DE SESIONES

INFORMAR AL USUARIO

Es importante comunicar al usuario adecuadamente sobre las condiciones en las que se debe presentar a una sesión de fisioterapia, a continuación se presenta la imagen informativa de documentos.

Esta imagen debe ser compartida con el usuario para que esté informado de las condiciones de presentación de documentos



Imagen informativa de asistencia a sesiones

ATENCIÓN DE USUARIOS



Durante esta fase se muestra cual es el ciclo de actividades que se deben realizar durante el tratamiento de un usuario de un tratamiento de fisioterapia en SRI.

Se presenta un énfasis especial en la primera y última sesión del usuario, ya que son muy importantes para el desarrollo del proceso.



Diagrama de flujo actividades para la atención de usuarios



ATENCIÓN DE USUARIOS

1ra SESIÓN DEL USUARIO

En la primera sesión se debe generar tres (2) documentos que recopilan información sobre el usuario mientras es atendido en SRI y son muy importantes para el proceso, a continuación se listan los documentos necesarios

ATENCIÓN DE USUARIOS

1ra SESIÓN DEL USUARIO

FORMATO DE ASISTENCIA: Este documento tendrá la información de las fechas en las que las el usuario asistió a las sesiones programadas, la información principal se diligencia de manera digital.

Los espacios correspondientes a la fecha de las sesiones, la firma y la identificación deberán ser diligenciados a mano y sin provocar correcciones o enmendaduras, en caso de que sucedan, se debe crear un nuevo documento



SESIONES DE ASISTENCIA									
FORMA DE ASISTENCIA		FORMA DE ASISTENCIA		FORMA DE ASISTENCIA		FORMA DE ASISTENCIA		FORMA DE ASISTENCIA	
ANOTAR LA ASISTENCIA EN ESTE FORMATO PARA CADA SESIÓN DE ASISTENCIA PROGRAMADA, COMPLETAR EN SU MOMENTO									
FECHA	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE
	1	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE
	2	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE
	3	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE
	4	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE
	5	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE
	6	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE
	7	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE
	8	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE
	9	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE
	10	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE	ASISTENTE

Formato de asistencia

ATENCIÓN DE USUARIOS



1ra SESIÓN DEL USUARIO

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO: Este documento de carácter legal el cual contiene los detalles del procedimiento propuesto al usuario para tratar su condición y las implicaciones que puede tener, debe ser diligenciado por el fisioterapeuta y firmada por el usuario si acepta el tratamiento.

Si el usuario no está de acuerdo con el tratamiento y no firma el documento no se puede continuar el proceso.

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, el/la paciente/a, con documento de identidad N° _____, cédula de ciudadanía N° _____, número de teléfono _____, dirección de correo electrónico _____, declaro que he leído y comprendido el contenido de este documento y he aceptado voluntariamente el procedimiento propuesto.

1. He leído y comprendido el contenido de este documento y he aceptado voluntariamente el procedimiento propuesto.

2. He leído y comprendido el contenido de este documento y he aceptado voluntariamente el procedimiento propuesto.

3. He leído y comprendido el contenido de este documento y he aceptado voluntariamente el procedimiento propuesto.

4. He leído y comprendido el contenido de este documento y he aceptado voluntariamente el procedimiento propuesto.

5. He leído y comprendido el contenido de este documento y he aceptado voluntariamente el procedimiento propuesto.

6. He leído y comprendido el contenido de este documento y he aceptado voluntariamente el procedimiento propuesto.

7. He leído y comprendido el contenido de este documento y he aceptado voluntariamente el procedimiento propuesto.

8. He leído y comprendido el contenido de este documento y he aceptado voluntariamente el procedimiento propuesto.

9. He leído y comprendido el contenido de este documento y he aceptado voluntariamente el procedimiento propuesto.

10. He leído y comprendido el contenido de este documento y he aceptado voluntariamente el procedimiento propuesto.

11. He leído y comprendido el contenido de este documento y he aceptado voluntariamente el procedimiento propuesto.

12. He leído y comprendido el contenido de este documento y he aceptado voluntariamente el procedimiento propuesto.

13. He leído y comprendido el contenido de este documento y he aceptado voluntariamente el procedimiento propuesto.

14. He leído y comprendido el contenido de este documento y he aceptado voluntariamente el procedimiento propuesto.

15. He leído y comprendido el contenido de este documento y he aceptado voluntariamente el procedimiento propuesto.

16. He leído y comprendido el contenido de este documento y he aceptado voluntariamente el procedimiento propuesto.

17. He leído y comprendido el contenido de este documento y he aceptado voluntariamente el procedimiento propuesto.

18. He leído y comprendido el contenido de este documento y he aceptado voluntariamente el procedimiento propuesto.

19. He leído y comprendido el contenido de este documento y he aceptado voluntariamente el procedimiento propuesto.

20. He leído y comprendido el contenido de este documento y he aceptado voluntariamente el procedimiento propuesto.

Formato de consentimiento de procedimiento

FACTURACION Y COBRO



Durante esta fase, se genera la factura y el formato para el cobro del tratamiento a la aseguradora.

Es imperativo que los documentos dentro de la carpeta cobro no contengan ninguna irregularidad.

A continuación las actividades que hacen parte de esta fase del proceso.

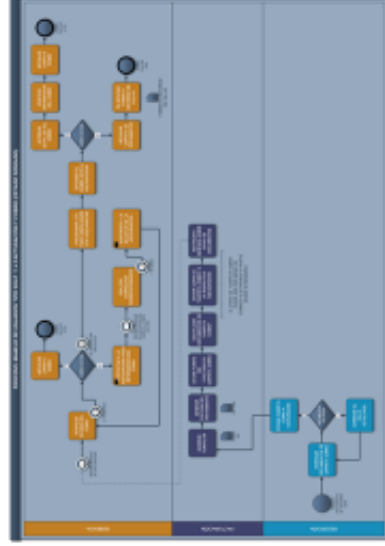


Diagrama de flujo actividades para facturación y cobro



FACTURACION Y COBRO

DOCUMENTOS



FACTURA: La factura contiene el costo del tratamiento que fue aplicado al usuario.

FACTURACION Y COBRO



DOCUMENTOS

FORMATO HISTORICO DE FALLOS: Formato que se debe diligenciar en caso que un cobro no se haya efectuado de manera correcta, en el se escribirá la fecha y motivo por el cual el cobro no se efectuó.

FORMATO HISTORICO DE FALLOS	
El objeto de este formato es el de registrar información sobre cobros fallidos y sus causas por lo que se han estructurado.	
FORMA	
Indicador y fecha del fallo	
Indicador y fecha del fallo	
Indicador y fecha del fallo	
Indicador y fecha del fallo	
Indicador y fecha del fallo	
Indicador y fecha del fallo	

Formato histórico de fallos



CONCLUSION

Para este momento se espera esté comprendido todos los aspectos que componen el proceso de Manejo de usuarios SOAT en SRI.