

**PLAN DE CAPACITACIÓN CON RESPECTO A LA APLICACIÓN DEL
DECRETO 2644 DE 2022 EN LOS PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE
ADMISIÓN EN UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SALUD DE
ESPECIALISTAS, MONTERÍA 2023**

JANNIO BERNA BERRIO

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
MONTERÍA - CÓRDOBA**

2023, 1

**PLAN DE CAPACITACIÓN CON RESPECTO A LA APLICACIÓN DEL
DECRETO 2644 DE 2022 EN LOS PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE
ADMISIÓN EN UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SALUD DE
ESPECIALISTAS, MONTERÍA 2023**

JANNIO BERNA BERRIO

**Propuesta de Práctica Empresarial presentada para optar el título de Administrador
en Salud**

Directora: Enalbis Esther Espitia Cabralez, M.Sc. Administración de Organizaciones

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
MONTERÍA, CÓRDOBA**

2023 – 1

AGRADECIMIENTOS

A mis abuelos paternos, que en paz descansen, porque gracias a ellos es que he llegado tan lejos, son mi ejemplo a seguir y mi más grande motivación.

Asimismo, agradecerles a todos los profesores que me ayudaron y animaron durante el trayecto de mi educación.

Finalmente, a todas esas personas que siempre esperaron lo mejor de mí y tenían fe de que me convertiría en un gran profesional.

CONTENIDO

CONTENIDO	2
INTRODUCCIÓN	9
1. OBJETIVOS	10
1.1 GENERAL	10
1.2 ESPECÍFICOS	10
2. ASPECTOS CORPORATIVOS	11
2.1 PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL	11
2.2 RESEÑA HISTÓRICA	11
3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA O UNIDAD DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	19
3.1 TALENTO HUMANO	19
3.2 INFRAESTRUCTURA	19
3.3 DOTACIÓN	20
3.4 INTERDEPENDENCIA	20
3.5 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	20
4. MARCO REFERENCIAL	21
4.1 MARCO CONTEXTUAL	21
5. MATERIALES Y MÉTODOS	29
5.1 TIPO DE ESTUDIO O INTERVENCIÓN	29
5.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	29
5.4 MATERIALES Y EQUIPOS	29
6. CONCLUSIONES	33
7. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Resultados del test	31
Tabla 2. Resultados del cuestionario	32

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama	12
Figura 2. Mapa de procesos	13
Figura 3. Oficina De Admisiones	20
Figura 4. Matriz DOFA	30
Figura 5. Gráfica de los resultados del test	31
Figura 6. Actividades de capacitación	31
Figura 7. Capacitación decreto 2644 2022	31
Figura 8. Grafica de los resultados del cuestionario	32

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Evaluación	37
Anexo B. Cuestionario	38
Anexo C. Lista de asistencia	39
Anexo D. Material de apoyo para los admisionistas	39

GLOSARIO

ÁREA DE ADMISION: es el área administrativa encargada de realizar el proceso de ingreso de los pacientes a los diferentes servicios que presta el Hospital. Su objetivo principal, es brindar a los usuarios una admisión ágil, correcta y eficiente (Hospital de San José, 2016).

CAPACITACIÓN: es el proceso de entrenamiento de una persona o grupo de personas en el conocimiento o aplicación teórica y práctica de una determinada actividad (Decs, s.f.).

CONOCIMIENTO: Cuerpo de verdades o hechos acumulados en el curso del tiempo, la suma de información acumulada, su volumen y naturaleza, en cualquier civilización, período o país (Decs, s.f.).

IPS: Institución Prestadora de Servicios, es decir, todos los hospitales, centros de salud y clínicas donde se prestan servicios médicos, tanto de urgencia como de consulta general (Rony, 2022).

PROCEDIMIENTOS: son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades (Koontz, 2001).

RESUMEN

Introducción: el área de Admisiones es responsable de recibir a los usuarios en el momento en que requieren atención; son los encargados de identificar a los usuarios y la entidad a la que pertenecen o responsable del pago de los servicios prestados. Hay tres procedimientos para esto que son: ingresos de urgencia, ingresos de cirugía programada e ingresos de atención privada. Justificación. En la Clínica de Traumas y Fracturas Especialistas Asociados S.A. se evidenció la necesidad de crear un plan de capacitación que permitiera a sus trabajadores fortalecer sus conocimientos acerca de la normatividad aplicable a los procesos y procedimientos, como lo es el decreto 2644 de 2022, para así disminuir los errores al momento de hacer la admisión de un paciente, cumpliendo con los lineamientos establecidos por la institución para determinar las necesidades de los usuarios. El bajo nivel de conocimiento de dicha normatividad retrasa e impide que este proceso se lleve a cabo de manera eficiente y oportuna. Objetivo. Se diseñó un plan de capacitación con respecto a la aplicación del decreto 2644 de 2022 en los procedimientos de admisiones en la Clínica de Traumas y Fracturas Especialistas Asociados S.A. Metodología. Todo bajo una práctica de intervención. Resultados. Que permitió obtener un cambio en términos de conocimientos mediante la ejecución de distintas etapas. Conclusión. Por medio de un diagnóstico situacional, actividades de capacitación y evaluación del impacto se cumplió con todos los objetivos propuestos en este proyecto.

PALABRAS CLAVE: área de admisión, capacitación, conocimiento, IPS, procedimientos.

ABSTRACT

Introduction: the Admissions area is responsible for receiving users when they require attention; They are in charge of identifying the users and the entity to which they belong or responsible for the payment of the services provided. There are three procedures for this, which are: emergency admissions, scheduled surgery admissions, and private care admissions. Justification. In the Clinic of Traumas and Fractures Associated Specialists S.A. The need to create a training plan was evidenced that would allow its workers to strengthen their knowledge about the regulations applicable to processes and procedures, such as Decree 2644 of 2022, in order to reduce errors when making the admission of a patient, complying with the guidelines established by the institution to determine the needs of the users. The low level of knowledge of said regulations delays and prevents this process from being carried out in an efficient and timely manner. Aim. A training plan was designed regarding the application of decree 2644 of 2022 in the admissions procedures at the Trauma and Fracture Clinic Associate Specialists S.A. Methodology. All under an intervention practice. Results. That allowed to obtain a change in terms of knowledge through the execution of different stages. Conclusion. Through a situational diagnosis, training activities and impact evaluation, all the objectives proposed in this project were met.

KEY WORDS: admission area, training, knowledge, IPS, procedures.

INTRODUCCIÓN

La Universidad de Córdoba, ubicada en la ciudad de Montería ofrece el programa de Administración en Salud, el cual, en décimo semestre, oferta como Opción de Grado la Práctica Empresarial, para obtener título de profesional de Administrador en Salud.

La Práctica Empresarial (PE), tiene por objetivo, que el practicante fortalezca los conocimientos y habilidades adquiridos durante su formación profesional aplicados a un contexto real del campo laboral, lo cual fortalecerá las competencias de liderazgo, trabajo en equipo, interrelaciones y el mejoramiento continuo de los procesos administrativos en las Instituciones de Salud.

El área asignada para la realización de la PE fue el área de Admisión, en la cual se evidenció a través del diagnóstico situacional el bajo nivel de conocimiento del decreto 2644 de 2022, por lo cual se hace necesario el diseño de un plan de capacitación, con el fin de fortalecer los conocimientos del personal de admisión en dicho decreto y con ello mejorar la atención en los procedimientos de admisión de urgencias, admisión de cirugía programada y admisión de pacientes particulares, de esta manera evitar insatisfacción de los usuarios, y posibles eventos adversos.

Toda institución de salud tiene por objetivo brindar el mejor servicio al usuario para lograr credibilidad en el ambiente profesional y en el mercado actual, de esta manera tomar posición como una entidad de calidad, en toda institución existen diversas áreas que desempeñan una función específica. El área de admisiones se clasifica como primordial, ya que es la encargada de la atención primaria al usuario por ende es importante que esté funcionando de tal manera que dicho usuario quede satisfecho con el servicio prestado.

1. OBJETIVOS

1.1 GENERAL

Diseñar un plan de capacitación con respecto a la aplicación del decreto 2644 de 2022 en los procedimientos del área de admisión en la institución prestadora de salud Especialistas Asociados Clínica Traumas y Fracturas, 2023.

1.2 ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico que permita analizar y medir el conocimiento que tiene el área de admisión sobre el decreto 2644 de 2022 mediante un test virtual.
- Programar las actividades de capacitación a realizar en un periodo de tiempo, estrategias y recursos.
- Ejecutar un proceso de capacitación en el área de admisión sobre el decreto 2644 de 2022.
- Evaluar el impacto de la implementación del plan de capacitación.

2. ASPECTOS CORPORATIVOS

2.1 PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

La Clínica de Traumas y Fracturas – Especialistas Asociados S.A (Clínica Traumas y Fracturas) es una Institución Prestadora de Salud (IPS) de naturaleza privada, que surgió como respuesta a la demanda en los servicios de ortopedia, traumatología y artroscopia en el Departamento de Córdoba y sus zonas de influencia. Posteriormente, los socios decidieron que el proyecto cubriera, además, otras especialidades relacionadas con el trauma, para ofrecer un servicio integral en el área de la salud a tal punto de ofrecer servicios de II, III y IV nivel de atención (Ortega, 2020).

2.2 RESEÑA HISTÓRICA

La sociedad se constituyó el 27 de agosto del 2001 mediante escritura pública No. 802 de la Notaría Tercera de Montería bajo el nombre de IPS Clínica de Fracturas Dr. Ulises Humberto Herrera Sánchez Ltda., esto, en honor al doctor Ulises Humberto Herrera Sánchez, médico ortopedista y principal gestor del proyecto, quien lamentablemente el día 18 de Julio de 2001 fallece en un accidente de tránsito.

La Clínica de Traumas y Fracturas se transformó en Sociedad Anónima el día 10 de julio del 2003 con la escritura No. 885 de la misma Notaría con el nombre de especialistas asociados S.A. registrando su establecimiento de comercio como Clínica de Traumas y Fracturas Ulises Herrera Sánchez, dando inicio sus actividades el día 4 de agosto de 2004 (Traumas y Fracturas, s.f.).

2.3 DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA.

2.3.1 Organigrama

Se observa el organigrama de la institución, el cual permite analizar de manera ordenada todas y cada una de las estructuras de la organización (Figura 1).

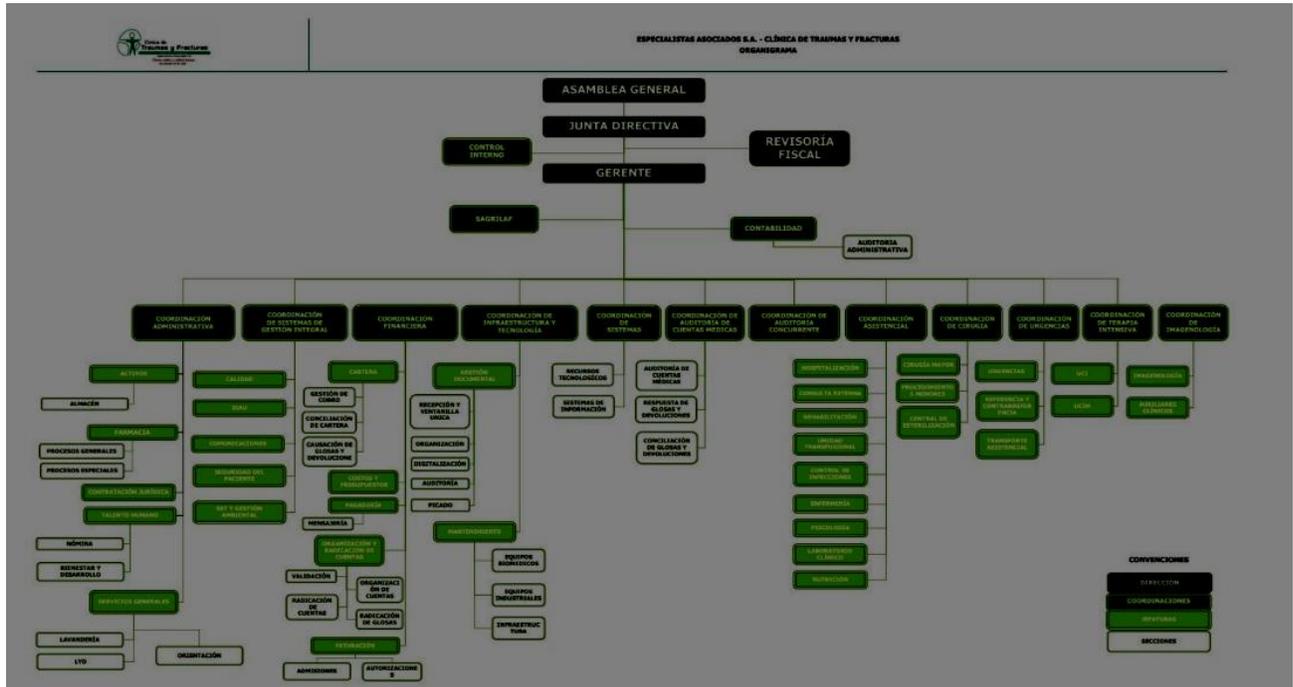


Figura 1. Organigrama. Clínica de Traumas y Fracturas Especialistas Asociados S. A.

2.3.2 Mapa de procesos

Se observa el mapa de procesos de la institución, los cuales están estructurados como procesos estratégicos, misionales y de apoyo. Dentro de los procesos de apoyo se encuentra el área de admisiones, que se encarga de facilitar el acceso de los usuarios a los procesos misionales.

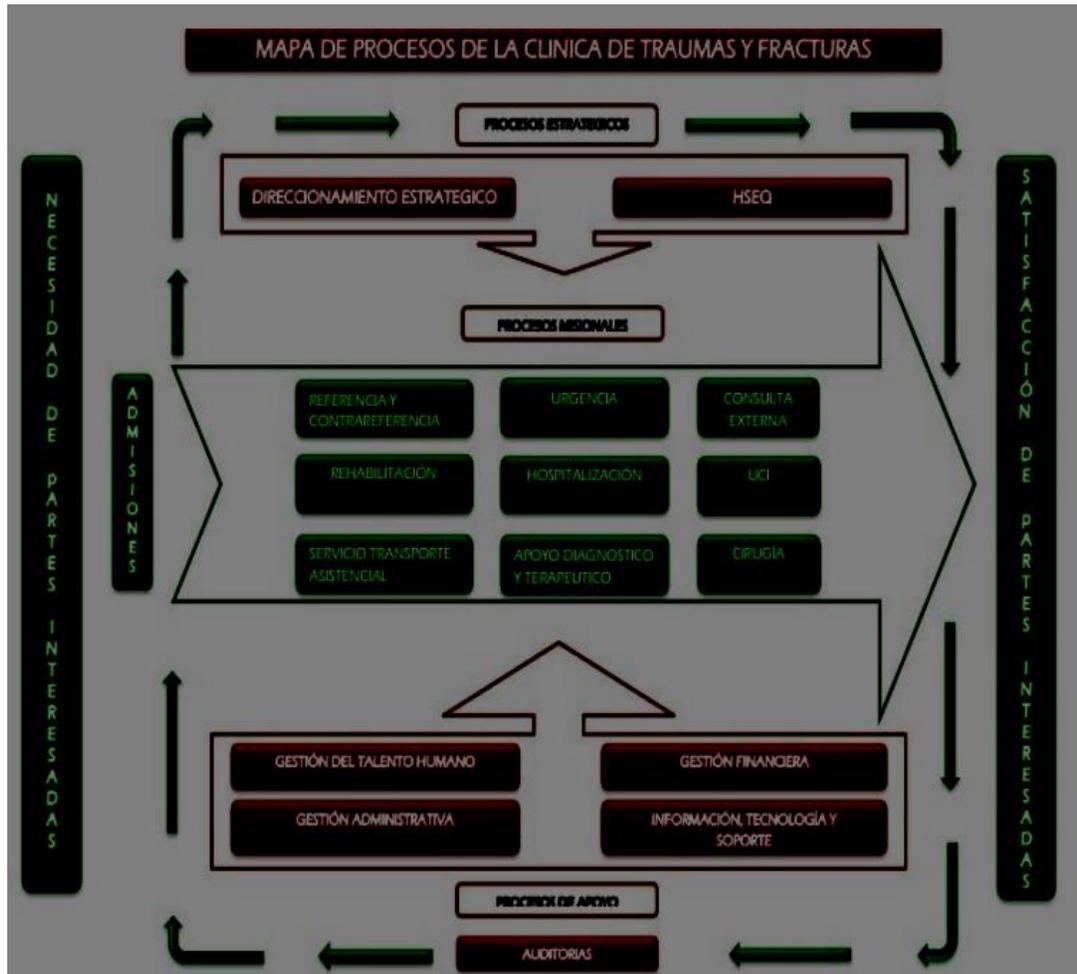


Figura 2. Mapa de Procesos. Clínica de Traumas y Fracturas Especialistas Asociados S. A. 2023.

2.4 PLATAFORMA ESTRATÉGICA

2.4.1 Misión

Existimos para satisfacer las necesidades de salud en el departamento de Córdoba y sus zonas de influencia, prestando servicios médicos con énfasis en la atención integral del trauma, a partir del conocimiento y tecnología eficiente, segura, de alta calidad y respetuosa de la dignidad humana, provista por un talento humano y procesos en mejoramiento continuo, que aseguran una operación rentable para los accionistas y de esta manera, poder generar bienestar social a nuestra comunidad (Traumas y Fracturas, s.f.).

2.4.2 Visión

En el año 2027 la Clínica de Traumas y Fracturas será reconocida a nivel regional por su atención integral, oportuna, segura y humanizada de los pacientes politraumatizados; responsable socialmente; con una infraestructura física y tecnológica que propicie un ambiente cómodo para los usuarios y sus trabajadores (Traumas y Fracturas, s.f.).

2.4.3 Valores

La Clínica de Traumas y Fracturas – Especialistas asociados S.A. cuenta con valores que apoyan a la visión y dan forma a la misión y a la cultura, reflejando los estándares de la empresa.

Respeto

Actitud de consideración frente a las diferencias del ser humano como autor de opciones y acciones en beneficio propio e institucional, que genere optimización en la prestación del servicio.

Verdad

Actuación con rectitud y sentido de pertenencia sin causa de perjuicio y con respeto a los derechos de los usuarios internos y externos.

Igualdad

Distribución justa e imparcial en el cumplimiento de los derechos de los usuarios.

Confianza

Convicción recíproca del accionar ético en las situaciones presentadas generando seguridad, tranquilidad y satisfacción hacia nuestros usuarios.

2.4.4 Política Institucional

- **Políticas de calidad y seguridad del paciente**

La Clínica de Traumas y Fracturas en pro de la mejora continua de la calidad en la atención de nuestros usuarios, adopta la siguiente política de calidad y seguridad del paciente: Garantizar a nuestros usuarios un servicio seguro, con los más altos índices de calidad posibles, haciendo énfasis en la oportunidad de la atención, en el respeto, la información y la utilización de la evidencia científica en los tratamientos ofrecidos, para buscar una adecuada recuperación de la salud, construyendo confianza y generando satisfacción con la atención recibida (Traumas y Fracturas, s.f.).

- **Objetivo de calidad**

1. Recuperar la salud de nuestros pacientes a través de la disponibilidad del equipo humano multidisciplinario, nuevas alternativas de terapéuticas acordes a la evidencia científica y procedimientos pertinentes con las necesidades del paciente.
2. Propender ante todo por la seguridad de nuestros usuarios, reduciendo de manera sistemática la presencia de eventos adversos.
3. Evaluar continuamente nuestros procesos de atención en busca del mejoramiento continuo y la satisfacción de los usuarios.
4. Crear cultura de seguridad en el paciente, su familia y en todos nuestros colaboradores.
5. Asegurar el dinamismo institucional en la búsqueda de las mejores prácticas, alcanzando altos desempeños clínicos.
6. Promover la motivación y auto estima en el personal de la organización, y mejorar la eficiencia en el desempeño de sus labores a través del autocontrol.
7. Realizar auditorías periódicas a los procesos que permitan cerrar las brechas entre la calidad observada y la calidad esperada.
8. Establecer un sistema de medición de indicadores que permita el cumplimiento y verificación de los objetivos de calidad, para la generación de mejoras continuas.

- **Política ambiental**

La Clínica de Traumas y Fracturas como institución de salud, reconoce su responsabilidad con el medio ambiente y la comunidad, y se compromete a implementar y mantener activo un sistema de gestión de residuos hospitalarios efectivo que minimice los riesgos que puedan ocasionar detrimento a la población y al medio ambiente a partir de sus productos. La clínica protegerá la salud de las personas mediante la aplicación rigurosa de medidas universales de seguridad en el manejo adecuado de los residuos y ayudará a la conservación del medio ambiente a través de procesos eficientes en el uso de los recursos (Traumas y Fracturas, s.f).

- **Política de información**

Para la clínica de Traumas y Fracturas, la información es un recurso vital para la calidad, la sostenibilidad y la seguridad de la organización. Consecuentes con lo anterior, la institución se compromete con la estructuración y el fortalecimiento de un sistema de gestión de la información soportado en tecnologías, eficientes, respetuosos del medio ambiente y de las normas vigentes, que responda a las necesidades de los clientes y partes interesadas (Traumas y Fracturas, s.f).

- **Política de humanización en la prestación del servicio**

La Clínica de Traumas y Fracturas, en su enfoque hacia el mejoramiento continuo, orienta sus acciones a partir de la humanización del servicio, siendo pilar fundamental para ello la calidad de su talento humano. Desde el direccionamiento general, se fomenta el cumplimiento de los valores y principios corporativos, creando con ellos actitud de servicio humano, confidencialidad, trato digno y escucha activa, logrando de esta manera una prestación de salud con calidad y calidez humana. La institución se compromete a respetar las diferencias culturales, espirituales y sociales de nuestros usuarios, al igual que la autonomía de cada paciente (Traumas y Fracturas, s.f).

- **Políticas del área de Admisión**

1. A todo paciente que ingrese a nuestra Institución, no se le generará barrera de acceso por documentación o autorización del servicio, se les debe realizar los procesos establecidos de Triage y atención inicial de urgencias.
2. Todo paciente debe identificarse a través de su documento de identidad legal establecido, bien sea: Cédula de ciudadanía, registro civil, cédula de extranjería, tarjeta de identidad, permiso especial de permanencia.
3. Todo paciente que ingrese a la institución debe contar con una admisión.

4. A toda admisión de los pacientes que ingresen se le debe anexar la documentación requerida por las Entidades Responsables del Pago de Servicios de Salud (ERP).
5. A toda atención que se preste por accidente de tránsito o víctimas de eventos catastróficos, se le debe realizar un FURIPS
6. Todo accidente de tránsito que ingrese a la institución deberá ser notificado al investigador de cada aseguradora.
7. Todo paciente que ingrese a la institución por accidente de tránsito, debe ser notificado con anexo técnico No. 2 a la EPS o ARL que se encuentre afiliado, según sea el caso y solicitar autorización con anexo técnico No. 3 que se encuentre afiliado.
8. Todo paciente que ingrese para atención por consulta prioritaria deberá ser admitido y valorado por el médico para la definición de la conducta.
9. Todo paciente quien por voluntad propia acuda a los servicios por atención particular sin cargo o cobro a su EPS, deberá firmar el contrato de prestación de servicios y realizar un depósito para la atención de urgencias (que será dictaminado dependiendo de servicio que el usuario solicite y que será cancelado al 100%), el resto de la atención será bajo cotización de acuerdo con su estado de salud.
10. Todo paciente particular que ingrese a la institución a realizarse estudios, debe traer orden médica.
11. **Cancelación de copagos:** Se determina los montos a cancelar por éste concepto de acuerdo a la normatividad vigente y los cambios realizados anualmente, si está afiliado al régimen contributivo (beneficiario) y si es nivel 2 del régimen subsidiado, o cuotas de recuperación si el servicio está a cargo del ente territorial, la líder de admisiones diligencia formato FOR FAC 14 registro de información a pacientes y/o familiares brindando la información pertinente, en caso que el familiar y/o paciente manifiesten no contar con los recursos económicos, se debe reportar por correo a SIAU y direccionar a ésta oficina con el fin que sea diligenciado el formato FOR SIA 31 Estudio social de caso y posteriormente la líder de admisiones diligencia los formatos FOR FAC 03 Carta de solicitud de acompañamiento de las EPS, FOR FAC 04 Gestión de cobro de cuota de recuperación y/o copago, todos los formatos deben ir firmados por paciente y/o familiar y entregados al área de autorizaciones para que sean enviados por correo

a la ERP, a solicitud de algunas entidades se envían soportes, información y/o formatos adicionales.

2.5 PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

La Clínica de Traumas y Fracturas cuenta con un portafolio de servicios que le permite evidenciar de forma organizada para el marketing los servicios habilitados de manera rápida y eficaz y así despejar cualquier duda que un usuario pueda tener.

Hacen parte de su portafolio los siguientes servicios:

1. Urgencias Médicas.
2. Hospitalización.
3. Cirugía.
4. Unidad de cuidados intensivos e intermedios.
5. Consulta externa especializada.
6. Medicina física y especialización.
7. Apoyo diagnóstico y terapéutico.

3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA O UNIDAD DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

El área de admisión está ubicada en la primera planta de la clínica, ingresando por la entrada de urgencias, la cual cuenta con buena iluminación y con material tecnológico apto para la realización de labores requeridas por la clínica, para brindar un servicio al usuario y que el empleado se sienta bien desempeñando su labor. Además, esta labor es dirigida por la jefa de facturación y admisiones quien realiza supervisión constantemente para constatar que todo esté en orden y que no tengan ningún problema al momento de ejercer su actividad (Traumas y Fracturas, s.f.).

Se realiza observación directa y diagnóstico inicial, a través del cual se identifica:

3.1 TALENTO HUMANO

Para el desarrollo de las funciones del área de admisión se cuenta con once (11) colaboradores representados por un líder que junto con la jefa de facturación y admisiones se encarga de organizar los turnos en los que cada admisioncita va a trabajar y las actividades específicas que cada uno de ellos debe realizar.

El personal es idóneo ya que en su mayoría tienen formación en administración en salud, son colaboradores con buena disposición y comunicación, se evidencia buenas relaciones interpersonales.

En ocasiones manifiestan estrés, dolores musculares y cansancio visual debido a la alta demanda de los servicios.

3.2 INFRAESTRUCTURA

El área de admisión cuenta con una oficina principal ubicada en la entrada de urgencias la cual es visible y de fácil acceso para todos los usuarios que llegan a la Clínica Traumas y Fracturas Especialistas Asociados S.A. y una oficina cerrada en la que se verifica que todos los procedimientos se estén desarrollando de forma correcta.

Estas oficinas cuentan con todo lo necesario para realizar los procedimientos de admisión; sin embargo, su espacio es muy reducido por lo que el personal no se siente totalmente cómodo.



Figura 3. Oficina De Admisiones. Clínica de Traumas y Fracturas Especialistas Asociados S. A. 2023.

3.3 DOTACIÓN

Para el funcionamiento del área se cuenta con dos oficinas, la primera ubicada en la entrada de urgencias (principal) y la segunda (cerrada) diagonal a la principal. Estas oficinas están equipadas con un aire acondicionado, una impresora, un scanner, cuatro (4) computadores ubicados en la oficina principal y tres (3) computadores ubicados en la oficina cerrada, el software Dinámica Gerencial y elementos de oficina.

3.4 INTERDEPENDENCIA

El área de admisión tiene interdependencia en casi todas las unidades de la clínica, como son el área de facturación y auditoría, además es el proceso de apoyo que facilita el acceso de los usuarios a los procesos misionales de la Institución.

3.5 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

El área de admisión realiza los procedimientos de admisiones de urgencia, admisiones de cirugía programada y admisiones de pacientes particulares. Estos procedimientos están documentados de acuerdo a la normatividad; sin embargo, se evidencia desactualización en la aplicación del decreto 2644 de 2022.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO CONTEXTUAL

La Clínica de Traumas y Fracturas Especialistas Asociados S. A (Clínica de Traumas y Fracturas) se encuentra ubicada en la ciudad de Montería, capital del departamento de Córdoba, específicamente en la calle 27 #13 38, la cual cuenta con un equipo multidisciplinario de profesionales en el área de la salud, especializados en la atención de pacientes con traumatismos y fracturas.

En cuanto a lo administrativo, La Clínica de Traumas y Fracturas se encuentra adscrita al sistema cuenta con un sistema de gestión documental que busca asegurar la trazabilidad y seguridad de los registros clínicos de sus pacientes, garantizando el cumplimiento de los estándares y normativas nacionales e internacionales en la materia.

En el ámbito social, la Clínica de Traumas y Fracturas tiene un importante impacto en la comunidad de Montería y sus alrededores, ofreciendo servicios de atención médica especializada y de calidad a sus pacientes. Además, la institución participa activamente en programas de responsabilidad social empresarial, realizando acciones enfocadas en el bienestar de la comunidad y en la promoción de estilos de vida saludables (Traumas y Fracturas, s.f.).

4.2 MARCO DE ANTECEDENTES

A nivel internacional, nacional, regional y local, se encontraron estudios relacionados a este informe, como veremos a continuación:

4.2.1 A nivel internacional

La situación problemática es el bajo desempeño laboral del personal de la empresa Serpetbol Perú S.A.C. en la sede San Borja, a partir de ello se formuló el siguiente problema: ¿Cómo el Plan de capacitación se relaciona con el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú - San Borja 2016? En la justificación se determina que es pertinente ya que se identifica que se debe mejorar el desempeño laboral para cumplir las labores del personal. A sí mismo la hipótesis alterna es: Si se aplicará un Plan de Capacitación se relacionaría significativamente con el desempeño laboral de la empresa Serpetbol Perú S.A.C. El objetivo de la investigación es: Determinar la relación que existe entre el Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú - San Borja 2016. En el contexto de la investigación, el diseño es no experimental-transversal, este tipo de diseño implican la recolección de datos en un solo corte observando los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo donde el tipo de investigación del estudio es: descriptivo-correlacional. La

población está conformada por 36 trabajadores, donde la muestra es el total de la población en los cuales se aplican los cuestionarios. En la prueba de hipótesis el grado de significación de las variables es 0.146, concluyendo que: Si se aplicara un Plan de capacitación entonces, se relacionaría significativamente con el desempeño laboral del personal de la empresa Serpetbol Perú S.A.C. en la sede San Borja 2016. La investigación llega a la siguiente conclusión: la aplicación adecuada del plan de capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral (Umina Flórez, 2016).

4.2.2 A nivel nacional

En Colombia (Shirley Guerra, 2019) realizó un estudio con el objetivo principal diseñar un plan de capacitación en seguridad y salud en el trabajo para minimizar el riesgo de accidentes laborales en la empresa Starpark, esta investigación surgió debido a la problemática que se presenta en la actualidad la empresa Starpark por la gran tasa de accidentalidad de los trabajadores y que se pudieron minimizar si las empresas hubieran tomado las precauciones pertinentes sobre el riesgo que lo estaba ocasionando, en la actualidad existen diferentes métodos para lograr disminuir los accidentes laborales y entre esos se encuentran las capacitaciones, este es un método bastante utilizado ya que se logra que los empleados logren identificar los riesgos que le pueden ocasionar daño y así evitar exponer su integridad física y mental, en algo que se supone debe traerle beneficios y no causarle daño al trabajador. Se realiza una investigación cualitativa ya que la empresa pudo interactuar y hablar con una gran cantidad de los empleados y se pudo observar que se encuentran contentos, motivados y que sienten un buen ambiente laboral en la organización, pero manifiestan que en el área de seguridad y salud en el trabajo se sienten un poco desprotegidos, ya que no conocen los riesgos a los que se encuentran expuestos, debido a esto se optó por proponer un plan de capacitación en seguridad y salud en el trabajo para que ellos conozcan los riesgo que pueden causarle daño y como aprender a trabajar con ellos para así evitar accidente laborales.

4.2.3 A nivel regional

Un estudio realizado en la ciudad de Valledupar, por (Acosta Navarro, 2022) evidencio La importancia de la formación a tenderos de los barrio de la ciudad de Valledupar, teniendo como adjetivo crear un plan de formación que capacite a los tendero de cada barrio de la ciudad de Valledupar, en temas relaciónanos con el mejoramiento de sus conocimientos y competencia, con el fin de restaurar su negocio a los nuevos modelos que están a la vanguardia, logrando que el tendero se una a las nuevas tenencias de sistematización y a los formatos modernos que su empresa necesita para estar en la tendencias. Este plan está

diseñado con el fin de agregarle un mayor valor al tendero de barrio, motivándolo a formarse hasta lograr que su tienda no sea tan informal, y sea vista como una empresa rentable y que sus clientes se sientan cómodos y bien atendidos. Este proyecto es de ámbito regional, con proyección Nacional. La muestra que se tomó fueron 323 tenderos de la ciudad de Valledupar, que se les realizó encuestas a través del formulario de Google y se tabuló con el programa IBM SPSS, se les realizó 14 preguntas relacionadas con el tema a investigar. En los resultados de la investigación la mayoría de los encuestados aprobaron que quieren formarse, otro resultado es que los Hard Discount son una amenaza, más del 80% aprobaron la secundaria y les gustaría reforzar sobre matemáticas, contabilidad, atención de cliente y sistemas.

4.3 MARCO TEÓRICO

Se definen los procedimientos de admisión de la siguiente manera:

1. Permitir al usuario y su acompañante el acceso a la Institución, direccionando hacia el área de admisiones, la cual identificará la necesidad de atención en salud del paciente y lo traslada al área del triage o urgencias.
2. Solicita al familiar, acompañante o al mismo paciente si es posible, el documento de identidad y realiza la verificación de deberes y derechos en las bases de datos (Fosyga, DNP, Sispro Secretarías de Salud) o llamando a las líneas 018000 respectivas según número registrado en el FOR ADM 10 Directorio Telefónico de EAPB y Aseguradoras, para la confirmación de la afiliación del usuario.
3. En la bitácora de admisiones cada entrada y salida de turno deja plasmados los pendientes con firma de entrega y recibido de los admisionistas responsables por turno, los cuales debe gestionar en el menor tiempo posible.
4. Para los pacientes que fueron programados los procedimientos quirúrgicos por su ERP (EPS, Régimen Especial, Póliza Estudiantil, Seguro De Vida, ARL, Medicina Prepagada) revisa que el procedimiento programado corresponda con el descrito en la autorización de servicios.
5. Todos los pacientes que se encuentren programados ambulatoriamente deben ingresar por admisiones de urgencias, el vigilante verifica en listado de programación impreso por admisionista de cirugía programada (esta información la comparte la jefe de cirugía con admisiones en DRIVE) si el paciente se encuentra en el listado de programación es direccionado hacia el admisionista de cirugía programada (Repositorio documental Clínica traumas y fracturas s.f.).

En la clínica de Traumas y Fracturas en la ciudad de Montería cuenta con una excelente prestación de servicios en su área de Facturación, específicamente en Admisiones y sus respectivos procedimientos que afianzan la productividad de todo el personal, sus procedimientos son:

Se denomina urgencia a la alteración de la integridad física y/o mental de una persona, causada por un trauma o por una enfermedad de cualquier etiología que genere una demanda de atención médica inmediata y efectiva tendiente a disminuir los riesgos de invalidez y muerte, a su vez se le brinda al paciente al atención inicial de urgencias como todas las acciones realizadas con patología de urgencia y que tiendan a estabilizarla en sus signos vitales, realizar un diagnóstico de impresión y definirle el destino inmediato, tomando como base el nivel de atención y el grado de complejidad de la entidad que realiza la atención inicial de urgencia, al tenor de los principios éticos y las normas que determinan las acciones el comportamiento del personal de salud (Repositorio universidad de Córdoba s.f.).

4.4 MARCO CONCEPTUAL

- **Capacitación:** es el proceso de entrenamiento de una persona o grupo de personas en el conocimiento o aplicación teórica y práctica de una determinada actividad (Decs, s.f.).
- **Estrategias metodológicas:** son un conjunto de actividades que se planifican y organizan previamente, estas permiten la construcción secuencial del conocimiento y el aprendizaje (Estrategias de aprendizaje, 2021).
- **Estrategias evaluativas:** son la selección y combinación de métodos, técnicas y recursos se utilizan para valorar el aprendizaje (Dirección General de Desarrollo Curricular, 2012).
- **Admisionista:** Persona encargada de la realización de las admisiones pertinentes para los pacientes que ingresen a la Institución (Tricia Celis, 2022).
- **ARL:** Son las Administradoras de Riesgos Laborales (Tricia Celis, 2022).
- **Copago:** Es un pago porcentual, que deben realizar los Beneficiarios del Cotizante, al recibir cualquiera de los siguientes servicios: cirugía, hospitalización, apoyos terapéuticos y diagnósticos de nivel 2 y 3, y los usuarios del Régimen subsidiado de nivel 2 y 3 (Tricia Celis, 2022).

- **Deberes y Derechos:** Es definir la entidad responsable del pago (Tricia Celis, 2022).
- **EPS:** Las Entidades Promotoras de Salud, EPS, son las encargadas de hacer la afiliación, el registro de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud y el recaudo de los aportes que trabajadores y empleadores deben hacer por ley para acceder al servicio (Tricia Celis, 2022).
- **Formato de información adicional:** Es un formato institucional, donde se registra información del paciente víctima de accidente de tránsito y datos del accidente, el cual es firmado por el paciente o familiar, declarando la Veracidad de la información consignada (Tricia Celis, 2022).
- **Fraude:** Es cuando el usuario le da mal uso a la póliza SOAT (presenta una póliza que no es la del vehículo implicado en el accidente de tránsito o no sufre accidente de tránsito e ingresa como tal) (Tricia Celis, 2022).
- **FURIPS:** Es el Formulario Único de Reclamación de las Víctimas de Accidente de Tránsito, que se anexa a cada una de las cuentas enviadas a las aseguradoras SOAT (Tricia Celis, 2022).
- **Indocumentado:** Persona que no dispone de los documentos legales de identificación personal necesarios para acreditar su identidad (Tricia Celis, 2022).
- **NN:** manera para referirse a alguien indeterminado o sin una identidad específica (Tricia Celis, 2022).
- **Póliza SOAT:** Es una póliza de seguro que deben tener OBLIGATORIAMENTE todos los vehículos automotores nacionales o extranjeros que transiten por el territorio colombiano, la cual ampara los daños corporales que se causen a las personas en accidentes de tránsito, ya sean: peatones, pasajeros o el conductor (Tricia Celis, 2022).
- **Procedimientos:** son las actividades realizadas en forma ordenada dentro del proceso (Tricia Celis, 2022).
- **Segunda línea:** se llama segunda línea a la entidad responsable del pago que cubre la atención, luego de la superación de los 800 salarios que cubre el SOAT (Tricia Celis, 2022).
- **Triage:** Es la clasificación que se realiza a los pacientes que ingresan a un servicio de urgencia y determinar su necesidad de recibir atención médica. Propietario

etc.) accidentados y validamos los datos (Clínica Traumas y fracturas, repositorio, 2021).

4.5 MARCO LEGAL

- **Decreto 1295 de 1994:** Por la cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
- **Decreto 2423 de 1996:** Por medio del cual se establecen los conceptos del servicio de urgencias.
- **Decreto 4747 de 2007:** Por medio de la cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo.
- **Resolución 0812 DE 2007:** Por la cual se dictan disposiciones sobre la información de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud y al sector salud.
- **Resolución 01915 de 2008:** Por medio del cual se adoptan los formularios para reclamar las indemnizaciones de los amparos de riesgos catastróficos y accidentes de tránsito, adjunto instructivo para diligenciar FURIPS.
- **Resolución 3047 de 2008:** Por medio del cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el Decreto 4747 de 2007.
- **Decreto 3047 de 2013:** Por medio del cual establecen las reglas sobre movilidad entre regímenes para afiliados focalizados en los niveles I y II del Sisbén.
- **Decreto 056 de 2015:** Por medio del cual se establecen las reglas para el funcionamiento de la subcuenta del seguro de Riesgos Catastróficos y Accidentes de tránsito - ECAT y las condiciones de cobertura reconocimiento y pago de los servicios de salud, indemnizaciones y gastos derivados de accidentes de tránsito, eventos catastróficos de origen natural, eventos terroristas o los demás eventos aprobados por el Ministerio de Salud y Protección Social en su calidad de consejo de administración del Fosyga, por parte de la subcuenta ECAT del FOSYGA y de las entidades aseguradoras autorizadas para operar el SOAT.
- **Decreto 780 del 2016:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
- **Resolución 1645 de 2016:** Por la cual se establece el procedimiento para el trámite de las reclamaciones, con cargo a la Subcuenta del Seguro de Riesgos Catastróficos

y Accidentes de Tránsito (ECAT) del Fondo de Solidaridad y Garantía (Fosyga), o quien haga sus veces, y se dictan otras disposiciones.

- **Resolución 3823 del 2016:** Por la cual se establece el mecanismo para el reporte de información de la atención en salud a víctimas de accidentes de tránsito, así como las condiciones para la realización de las auditorías por las atenciones en salud brindadas a víctimas de estos eventos.
- **Circular 015 de 2016:** Supersalud, gestión de la atención del accidente de tránsito.
- **Resolución 4622 de 2016:** Las disposiciones contenidas en la presente resolución tienen por objeto establecer el reporte de datos de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, fijar los lineamientos aplicables al Régimen Contributivo, al Régimen Subsidiado, a los Regímenes Especiales y de Excepción, a las entidades que ofertan Planes Voluntarios de Salud, al Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario —INPEC, y actualizar en lo pertinente, la Base de Datos Única de Afiliados - BDUA.
- **Resolución 1238 de 2018:** “Por la cual se establecen los criterios para el cumplimiento de obligaciones migratorias y el procedimiento sancionatorio de la Unidad Administrativa Migración Colombia”.
- **Resolución 3100 de 2019:** “Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud”.
- **Resolución 0311 de 2020:** La presente resolución tiene por objeto establecer el mecanismo para los prestadores de servicios de salud y los Centros Reguladores de Urgencias, Emergencias y Desastres – CRUE, reporten la atención en salud brindada a las víctimas de accidentes de tránsito y la información del transporte al primer sitio de la atención, respectivamente, así como las condiciones, para la realización de las auditorías in situ por dichas atenciones.
- **Decreto 064 de 2020:** “Por el cual se modifican y adicionan artículo del Decreto 780 de 2016, en relación con los afiliados al régimen subsidiado, la afiliación de oficio y se dictan otras disposiciones”.
- **Resolución 506 de 2021:** La presente Resolución tiene por objeto adoptar el Anexo Técnico "Campos de datos adicionales del sector salud incluidos en la generación de la factura electrónica de venta".

- **Resolución 2077 de 2021:** Mediante la que se establece la Clasificación Única de Procedimientos en Salud CUPS para 2022. Nota externa 201633200889671: Formularios para la presentación de las reclamaciones ante las entidades aseguradoras autorizadas para expedir las pólizas SOAT y para el FOSYGA.
- **Nota externa 201733200110423:** Formularios para la presentación de reclamaciones ante las entidades aseguradoras autorizados para expedir las pólizas SOAT y la subcuenta ECAT del Fosyga o quien haga sus veces, para el reconocimiento y pago de los servicios de salud, indemnizaciones y gastos derivados de accidentes de tránsito, eventos catastróficos de origen natural, eventos terroristas y demás eventos aprobados por el ministerio de salud y protección social en su calidad de Consejo de administración del Fosyga.
- **Decreto 441 de 2022:** Por medio del cual se sustituye el Capítulo 4 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016 relativo a los acuerdos de voluntades entre las entidades responsables de pago, los prestadores de servicios de salud y los proveedores de tecnologías en salud.
- **Decreto 1652 de 2022:** Por el cual se adiciona el Título 4 a la parte 10 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016 relativo a la determinación del régimen aplicable para el cobro de pagos compartidos o copagos y cuotas moderadoras a los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Resolución 1412 de 2022:** Por lo cual se establece el reconocimiento y pago de las pruebas diagnósticas y de anticuerpos para SARS – CoV – 2 (COVID – 19), prestadas a partir del 1 de julio de 2022, con recursos del Sistema General de Seguridad en Salud y a cargo de la ADRES, se determina su valor y el procedimiento para el pago.
- **Decreto 2644 de 2022:** Por el cual se modifica el Decreto 780 de 2016 “por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
- **Resolución 326 de 2023:** por la cual se determina el procedimiento de cobro y pago que aplicará la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES), en relación con los servicios de salud prestados a víctimas de accidentes de tránsito amparados por el Seguro Obligatorio de Accidente de Tránsito (SOAT) con rango diferencial por riesgo.

5. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1 TIPO DE ESTUDIO O INTERVENCIÓN

Es un tipo de practica empresarial de intervención con el que se obtuvo un cambio en términos de conocimientos mediante la ejecución de cuatro etapas como:

- **Etapla diagnóstica:** que permitió determinar las necesidades de capacitación, que se usaron como insumos para la planificación de la capacitación.
- **Etapla de planificación:** que permitió registrar las actividades de capacitación a realizar en un período de tiempo.
- **Etapla de ejecución:** que consistió en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje por medio de recursos educativos que facilitaron al área de admisión de la institución de salud Especialistas Asociados Clínica Traumas y Fracturas el aprendizaje del decreto 2644 de 2022.
- **Etapla de evaluación:** que permitió realizar una evaluación, posterior al desarrollo del evento de capacitación.

5.2 POBLACIÓN

Esta intervención benefició de manera directa a toda el área de Admisión que cuenta doce (12) personas, dentro de las cuales, incluye al jefe, y de manera indirecta a los clientes externos, e internos por la oportunidad de la gestión.

5.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Se buscó conocer que tan capacitado está el área de admisión de la Clínica Traumas y Fracturas Especialistas Asociados S.A. mediante un test virtual compuesto por cuatro (4) preguntas cerradas y una (1) pregunta abierta.

5.4 MATERIALES Y EQUIPOS

Para la creación del plan de capacitación se utilizó un computador, plan de datos, cámara fotográfica y papelería.

5.5 PROCEDIMIENTOS

Esto se dio a través de las siguientes fases:

Fase 1 – Recolectar Información

Se realizó un test virtual enfocado en los cambios que trajo el decreto 2644 de 2022 a los procedimientos que se realizan en el área de admisión de la Clínica Traumas y Fracturas Especialistas Asociados S.A. a los colaboradores que tiene esta área.

Fase 2 – Programar de actividades

Se programaron las actividades de capacitación a realizar en un periodo de tiempo, estrategias y recursos.

Fase 3 – Ejecutar plan de acción

Se diseñó un plan de capacitación por medio de diapositivas que fueron presentadas a toda el área de admisión y se les suministro infografías en sus puestos de trabajo con toda la información relevante para realizar de manera correcta el proceso de admisión.

Fase 4 – Evaluar los resultados

Se evaluó si el nivel de conocimiento de los admisionistas sobre el decreto 2644 de 2022 aumentó luego de ser capacitados.

5.6 RESULTADOS

Durante el 10 de abril del año 2023 al 24 de junio del mismo año, diariamente se realizó una práctica empresarial de intervención en el área de admisiones de la Clínica de Traumas y Fracturas – Especialistas Asociados S.A. y se obtuvieron cambios en términos de conocimiento en dicha área sobre el decreto 2644 del 2022 de la siguiente manera:

5.6.1. Diagnóstico situacional del área de admisión sobre el decreto 2644 de 2022 mediante un test virtual.

Se realizó un diagnóstico situacional, que tomó como insumo la aplicación y análisis de la matriz DOFA, encontrando:



Figura 4. Matriz DOFA. Clínica de Traumas y Fracturas Especialistas Asociados S. A. 2023.

Este diagnóstico evidenció el desconocimiento de las normas por parte de los colaboradores en el área de admisión, por lo que se les realizó un test virtual con el fin de determinar el nivel de conocimiento acerca del decreto 2644 de 2022 obteniendo los siguientes resultados:

COLABORADOR	NOTA
C1	4
C2	3
C3	4
C4	1
C5	2
C6	2
C7	2
C8	2
C9	4
C10	2
C11	1
C12	1
PROMEDIO	2,33333333



Tabla 1. Resultados del Test.

Figura 5. Grafica de los resultados del Test.

5.6.2. Actividades de capacitación en el área de admisión sobre el decreto 2644 de 2022.

Luego se programó para el día 16 de junio las actividades de capacitación en el área de admisión sobre el decreto 2644 de 2022, las cuales se realizaron con mucho éxito y fueron de mucho agrado por parte de los colaboradores de esta área.



Figura 6. Actividades de capacitación



*Figura 7. Capacitación decreto 2644 de 2022.
Sala de juntas. C.T.F. 2023.*

5.6.3. Evaluación del impacto de la implementación del plan de capacitación.

Al finalizar las actividades de capacitación se evaluó (Anexo A) por medio de un cuestionario (Anexo B) el impacto de estas capacitaciones en el área de admisión notando un aumento en el nivel de conocimiento de los colaboradores de esta área.

COLABORADOR	NOTA	NOTA 2
C1	4	5
C2	3	5
C3	4	4
C4	1	5
C5	2	4
C6	2	4
C7	2	4
C8	2	4
C9	4	5
C10	2	4
C11	1	4
C12	1	4
PROMEDIO	2,3	4,3

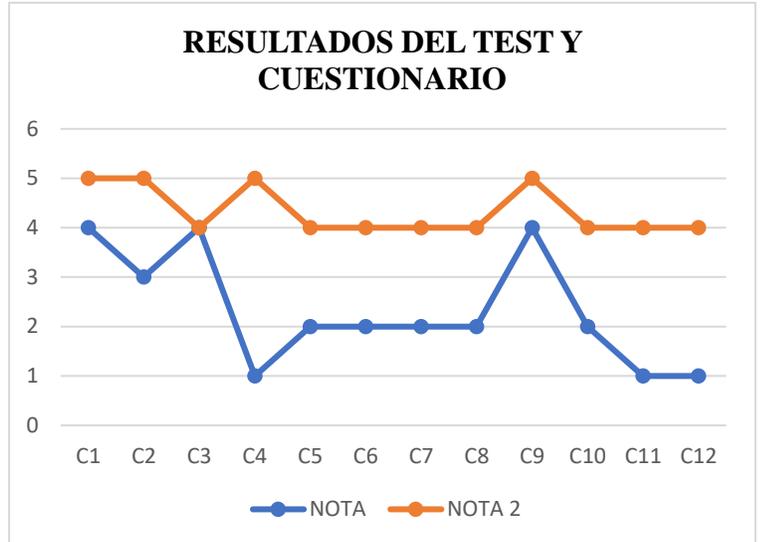


Tabla 2. Resultados del cuestionario. Figura 8. Grafica de los resultados del cuestionario.

6. CONCLUSIONES

- Se realizó un diagnóstico que permitió analizar y medir el conocimiento que tiene el área de admisión sobre el decreto 2644 de 2022 mediante un test virtual aplicado a los 12 colaboradores que tiene esta área.
- Se programaron actividades de capacitación a realizar en un periodo de tiempo, estrategias y recursos.
- Se ejecutó un proceso de capacitación en el área de admisión sobre el decreto 2644 de 2022 por medio de diapositivas que fueron presentadas a toda el área de admisión y se les suministro infografías en sus puestos de trabajo con toda la información relevante para realizar de manera correcta el proceso de admisión.
- Se evaluó el impacto de la implementación del plan de capacitación.

7. RECOMENDACIONES

- Realizar un seguimiento de los beneficios de esta medida
- Medir periódicamente el desempeño de los admisionistas.
- Mantener el conocimiento de los colaboradores actualizado
- Contar con una apertura al cambio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta Navarro (2022) Repositorio Digital ECCI [Plan de formación a tenderos de barrio de ciudad de Valledupar \(ecci.edu.co\)](http://ecci.edu.co).

Decs (s.f.) descriptores de ciencias de la salud. https://decs.bvsalud.org/es/ths/resource/?id=33182&filter=ths_exact_term&q=CONOCIMIENTOS#Concepts

Decs (s.f.) descriptores de ciencias de la salud. https://decs.bvsalud.org/es/ths/resource/?id=56798&filter=ths_exact_term&q=CAPACITACION#Concepts.

Dirección General de Desarrollo Curricular. (2012). Las estrategias y los instrumentos de evaluación desde el enfoque formativo (Primera Edición ed., Vol. 4). D.F., México: Publicaciones de la Subsecretaría de Educación Básica de la Secretaría de Educación Pública.

Estrategias de aprendizaje (2021) blog Estrategias de aprendizaje. [¿Qué son las Estrategias Metodológicas? | Estrategias de Aprendizaje](https://www.estrategiasdeaprendizaje.com/que-son-las-estrategias-metodologicas/).

Hospital de San José (2016) Admisiones. [Admisiones o ingreso \(hospitalinfantildesanjose.org.co\)](http://hospitalinfantildesanjose.org.co).

Koontz (2001) identificación de debilidades administrativas en los departamentos de compras de las empresas auditadas en ciudad obregón, sonora. <https://acortar.link/7gQhCc>.

Ortega (2020) Repositorio Universidad de Córdoba <file:///C:/Users/YoHub/Desktop/ortegaguerrasebastian.pdf%20GUIA.pdf>.

Portal De Salud (S.F.) Concepto general de Urgencias. [Urgencias y emergencias | Aula de Pacientes \(saludcastillayleon.es\)](http://saludcastillayleon.es).

Robbins (1994) Motivación Laboral <http://www.spentamexico.org/v3-n1/3%281%29%20143-185.pdf>.

Rony. (2022) Gestarsalud. [Qué es una IPS y qué diferencias hay con una EPS – Gestarsalud](https://gestarsalud.com/que-es-una-ips-y-que-diferencias-hay-con-una-eps/).

Shirley Guerra (2019) Repositorio institucional UNITEC <https://hdl.handle.net/20.500.12962/912>.

Traumas y Fracturas (s.f.) nuestra visión. <https://www.traumasyfracturas.com/nuestra-vision/>.

Traumas y Fracturas (s.f.) inicio, traumas y fracturas. <https://www.traumasyfracturas.com/>.

Londoño (2021) Repositorio Universidad de Córdoba <file:///C:/Users/YoHub/Desktop/LinibethLondo%20Suarez.pdf%20GUIA.pdf>.

Traumas y Fracturas (s.f.) nosotros. <https://www.traumasyfracturas.com/nosotros/>.

Traumas y Fracturas (s.f.) nuestra misión <https://www.traumasyfracturas.com/nuestra-mision/>.

Tricia Celis (2022) Procedimientos de admisiones. [PRO ADM 01 PROCEDIMIENTO DE ADMISIONES URGENCIA.pdf](#).

Umina Flórez (2016) Universidad Autónoma del Perú [Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C. - San Borja 2016 \(autonoma.edu.pe\)](#).

Unicor (S.F.) Repositorio Universidad de Córdoba [carovergarajosebernardo.pdf \(unicordoba.edu.co\)](#).

ANEXOS



Anexo A. Evaluación. Sala de juntas C.T.F. 2023.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuál es el valor UVT diario para el año 2023?

- a. 50,420
- b. 42,412 ✓
- c. 42,514

50

2. ¿Cuál es la norma que establece los rangos diferenciales para accidentes de tránsito?

- a. Decreto 2644 de 2022
- b. Decreto 2497 de 2022 ✓
- c. Decreto 2423 de 1996

3. ¿Qué NO se debe tener en cuenta para saber si un vehículo esta cubierto bajo el decreto 2497?

- a) El cilindraje del vehículo
- b) La fecha de expedición de la póliza
- c) La marca del vehículo ✓

4. ¿Cuánto es el porcentaje de disminución de entre tarifas SOAT y tarifas UVT?

- a) 2%
- b) 4% ✓
- c) 5%

5. ¿Cuál es el valor del tope SOAT para el año 2023?

R/ 29.759.652 ✓

Fecha: 16/06/2023

Asunto: Capacitación De Los Decretos 2497 y 2644 de 2022 Para El Personal Del Area de Admisiones y Facturacion De La Clínica Traumas Y Fracturas - Especialistas Asociados S.A.

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO	CELULAR/TELÉFONO	EMAIL	FIRMA
1	Ayres Rodríguez	57471500	Aux. Facturación	3253485769	adecol@clínica.com	Ayres Rodríguez
2	Anna Pamela Pérez	50931681	Aux. Facturación	5159772906	tsanche@clínica.com	Anna Pamela Pérez
3	Daisy Padilla González	66790491	Asis. Facturación	5158844121	daisy.padilla.gonzalez@hotmail.com	Daisy Padilla G.
4	Diego Pablo Forcés	10783199	Asis. Facturación	8104675347	diego.pablo.forces@clínica.com	Diego Pablo Forcés
5	Diego Andrés Gálvez	10679220	Aux. Facturación	3128629957	diego.galvez@hotmail.com	Diego Gálvez
6	Diego Fernando	10679158	Asis. Facturación	320519787	diegofernando150792@gmail.com	Diego Fernando
7	Olga Patricia Velasco	10679158	Asis. Facturación	3185122676	olga.velasco2015@gmail.com	Olga Patricia Velasco
8	Uliana González	10631634	Asistente Facturación	3128629957	uliana.gonzalez93@gmail.com	Uliana González
9	Diana Carolina Maldonado	10679158	Aux. de Facturación	370217589	dianacarolina.maldonado@gmail.com	Diana Carolina Maldonado
10	Alvarez Juan Gabriel	7028717	Asis. Facturación	3205863161	alvarezjuan.gabriel@hotmail.com	Alvarez Juan Gabriel
11	Acosta María Elena	10679158	Aux. Facturación	3205229434	mariaelena.acosta@gmail.com	Acosta María Elena
12	Germana Gómez	1076010	Asis. Facturación	3215840836	germanagomez@clínica.com	Germana Gómez
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						

Si usted ha accedido a este listado a través de un medio diferente al PDF <http://web.ucc.edu.co/actividad/documentos/asistencia> que está en la versión vigente

Anexo C. Lista de asistencia. Capacitación decreto 2644 de 2022.



Anexo D. Material de apoyo para los admisionistas.