

## P-05 Prestación de Servicio

---

## CONTENIDO

0.	Objeto.....	.....
0.1.	Entradas y salidas del proceso.....	.....
1.	Inicio.....	.....
2.	Solicitud de cita.....	.....
3.	Recepción de pacientes/usuarios.....	.....
4.	Preservación de la propiedad del cliente/usuario/paciente.....	.....
5.	Controles y actividades controladas.....	.....
6.	Prestación de servicio.....	.....
6.1.	BEIMAN ENFERMERÍA.....	.....
6.2.	BEIMAN CAPILAR.....	.....
6.3.	BEIMAN TRÁFICO.....	.....
6.4.	TARJETA BEIMAN.....	.....
6.5.	BEIMAN FEDERACIONES.....	.....
7.	Control de cambios.....	.....
8.	Control de salidas no conformes.....	.....
9.	Formatos y anexos.....	.....

Revisado por:	Aprobado por: Dirección	Elaborado por: Resp. Sistema
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

## 0. Objeto

Se establecen en este proceso los criterios establecidos en **CLÍNICA BEIMAN** para determinar la forma adecuada de operar, controlar y supervisar la prestación de servicios que, desde nuestra organización, se realizan.

### 0.1. Entradas y salidas del proceso

Entradas:

- Pacientes

Salidas:

- Tratamiento/s/servicios conformes

## 1. Inicio

**CLÍNICA BEIMAN**, tiene las modalidades de atención que a continuación se citan:

- Cliente privado
- BEIMAN SALUD
- Compañía Aseguradora
- Federaciones
- Accidentes de Tráfico

## 2. Solicitud de cita

**CLÍNICA BEIMAN**, pone disposición de sus clientes/usuarios/pacientes, las siguientes vías de comunicación de cara a tramitar la correspondiente solicitud de atención:

- Web: <https://www.clinicabeiman.es/>
- Telefónica: 956 158 225 - 625 564 579
- Presencial: Travesía de Guadalcazín C/Jaén nº2 Jerez de la Frontera
- Bot telefónico (consulta de cita/cancelación)
- Whatsapp: 625 564 579

A través de todos ellos, se puede solicitar información sobre nuestros productos/servicios (disponibilidad, precios, ofertas, etc.) y puede solicitar también productos/servicios personalizados, indicándonos los requisitos que deben tener, para que la organización estudie la viabilidad de proveerlos.

**CLÍNICA BEIMAN** posee de un catálogo actualizado de servicios/productos/especialidades a disposición de sus clientes/pacientes/usuarios.

Para una adecuada atención a nuestros pacientes/usuarios/clientes, se establece el siguiente sistema horario:

Turno de mañana

Turno de tarde

Fines de semana

festivos

**Responsable:** Dirección

### 3. Recepción de pacientes/usuarios

Los usuarios, de forma previa a su atención en la consulta correspondiente, son atendidos por el personal de recepción, quién verificará y/o cumplimentará los datos del paciente en el apartado correspondiente de la aplicación de gestión KIROS24H.

El personal de recepción hará firmar la cláusula de protección de datos, así como, el correspondiente consentimiento informado a todos los pacientes, de manera previa a ser atendidos.

**Responsable:** Personal de Recepción

### 4. Preservación de la propiedad del cliente/usuario/paciente

Para **CLÍNICA BEIMAN** es de vital importancia gestionar de manera adecuada los bienes propiedad de nuestros clientes/pacientes y de nuestros proveedores. Preservarla y protegerla es nuestra máxima prioridad.

En **CLÍNICA BEIMAN**, se cuenta con el software de gestión de pacientes KAIROS24H, de cara a almacenar toda la información asociada a cada paciente en su respectiva ficha. Dirección, de forma previa, ha concedido permisos de gestión según categoría profesional, de manera que, en función del tratamiento realizado sobre el paciente, se tenga acceso a determinada información sobre el mismo.

Para proteger aquellos artículos de propiedad intelectual, documentación, etc. se tienen en cuenta acciones como:

- Almacenarla en el servidor preferiblemente protegida contra la eliminación o alteración accidental, así como protegida contra el acceso no autorizado.
- Mantenerla en servidores de empresa seguros y respaldando las versiones electrónicas de la propiedad intelectual proporcionada por el cliente/paciente o proveedor externo.

En caso de que la propiedad del cliente/paciente/proveedor sufra daños:

- Avisaremos inmediatamente al cliente/paciente/proveedor

Gestionaremos el incidente como una no conformidad, según lo establecido en la ficha de proceso **P-04 No Conformidades y Acciones Correctivas**

**Responsable:** Responsable de Seguridad

## 5. Controles y actividades controladas

**CLÍNICA BEIMAN**, con el fin de detectar posibles problemas en el proceso de atención de nuestros pacientes y/o de adaptación a nuestros tratamientos, así como durante la duración de los mismos en sus diferentes fases, de forma previa a la finalización de los mismos con el fin de garantizar la calidad de nuestros servicios, ha establecido una serie de puntos de control antes, durante y al final de cada tratamiento.

En cuanto a las actividades controladas, la organización ha determinado controlar:

- La disponibilidad de la información sobre:
  - Características de servicios/tratamientos a prestar.
  - Actividades a desempeñar durante los diferentes tratamientos proporcionados a nuestros pacientes.
  - Resultados a alcanzar con nuestros pacientes
- La implementación de las etapas adecuadas que verifiquen que se cumplen todos los requisitos tanto de alta terapéutica como de aceptación por nuestros profesionales y clientes/pacientes.
- El uso de infraestructuras adecuadas
- La disposición de personal cualificado
- La validación periódica de la capacidad para alcanzar lo planificado.
- La implementación de actividades para evitar errores humanos

Los controles realizados por **CLÍNICA BEIMAN** y que inciden directamente sobre nuestros pacientes, son los que a continuación se relacionan:

### a) Anamnesis inicial

Desde el primer día y en base a la especialidad de atención demandada, nuestros pacientes se someten a controles a un cuestionario inicial por el facultativo correspondiente de cara a poder realizar el tratamiento más eficiente en base a los resultados obtenidos.

#### **b) Historial clínico**

Todos los episodios de consulta realizados sobre nuestros pacientes son almacenados junto con cualquier prueba realizada en nuestro software de gestión de pacientes KAIROS24H.

**Nota:** Existen una serie de servicios externalizados por **CLÍNICA BEIMAN**:

- Análisis clínico y anatomía patológica: Synlab, laboratorios Luis Calvo, laboratorios Antonio Moreno.
- Resonancia: CMI
- Reproducción asistida: Novafiv

Los resultados y/o cualquier prueba realizada, es introducida en KAIROS24H.

**Nota.** La especialidad de psicología no introduce por instrucciones del Colegio Oficial correspondiente y amparándose en la confidencialidad paciente-facultativo la historia clínica de los pacientes.

#### **c) Preparación de consultas**

Cada consulta dispone de una serie de recursos según especialidad y que han sido previamente planificados. El personal de enfermería realiza la preparación de las mismas en función de agenda de atención planificada.

#### **d) Control de presencia en consulta.**

A lo largo de todo el tratamiento, se controla mediante KAIROS24H la asistencia de cada paciente las diferentes consultas según horarios a tal fin establecidos.

**Nota.** Cualquier modificación de la agenda es realizada por el personal de recepción. El citado personal será el responsable de contactar, vía telefónica y en su defecto mediante sms, con los pacientes/clientes/usuarios para notificar estos cambios.

**Nota.** Los pacientes de la especialidad de fisioterapia deberán firmar tras cada atención recibida el registro "Hoja de control de asistencia en fisioterapia"

#### **e) Emisión de Informes Clínicos.**

En aquellos casos en los que el paciente/cliente, solicite el informe asociado a la consulta/tratamiento, se emitirá el mismo haciendo uso de KAIROS24H. Estos informes serán almacenados en el lugar correspondiente en KAIROS24H.

Cabe indicar en este apartado, lo reflejado en la **R-0102 Plan de Comunicación**. En **CLÍNICA BEIMAN**, se mantienen reuniones de equipo/coordinación en las que participa Dirección/Dirección clínica, de cara a reflejar todos los temas de interés para nuestra empresa

y/o departamentos. Como reflejo de todos aquellos aspectos asociados a dichas reuniones, quedará cumplimentado el registro **R-0103 Acta de Reunión**.

**Nota.** De los temas abordados en dichas reuniones, acerca de un paciente/s concretos, se dará traslado de dicha información al Historial Clínico de cada paciente en KAIROS24H.

**Responsable:** Responsable de Seguridad

## 6. Prestación de servicio

### 6.1. BEIMAN ENFERMERÍA

Todas las competencias, funciones y responsabilidades del personal de enfermería, así como, de la coordinación del mismo, han sido, a tal fin, puestas de manifiesto en el registro **R-0301 Competencias, funciones y responsabilidades**.

El personal de enfermería gestiona 3 agendas dentro del software de gestión KAIROS24H:

- a. Enfermería PCR
- b. PRP BEIMAN capilar
- c. Rayos X

Todos los pedidos de enfermería son realizados por el/la coordinador/a asociado/a. Del mismo modo el personal de coordinación llevará el control de las analíticas realizadas a través del registro correspondiente.

**Nota.** El material y recursos para la gestión de analíticas es provisto por el proveedor correspondiente, incluyendo el transporte de las muestras y contenedores para su correcta conservación.

**Nota.** El personal de coordinación llevará a cabo un control de tarifas de los proveedores, haciendo uno del registro asociado.

El personal de coordinación llevará a cabo un control del personal, haciendo uso del registro de turnos de enfermería asociado.

### 6.2. BEIMAN CAPILAR

Todas las competencias, funciones y responsabilidades del personal de BEIMAN CAPILAR, así como, de la coordinación del mismo, han sido, a tal fin, puestas de manifiesto en el registro **R-0301 Competencias, funciones y responsabilidades**.

Todas las intervenciones y consultas se deben registrar en el software de gestión de pacientes KAIROS24H. El personal de BEIMAN capilar gestiona 3 agendas dentro del mismo:

- a. Microinjerto Capilar Consultas: Esta agenda está destinada a las consultas diarias.
- b. Quirófano Microinjerto Capilar: Esta agenda está destinada a las 1º intervenciones. Tanto en observaciones, como en la hoja de quirófano, tenemos que indicar si es un RETOQUE o una 1º INTERVENCION.
- c. PRP BEIMAN CAPILAR: Agenda destinada a extracción y aplicación de PRP y Duta.

Los pedidos de BEIMAN CAPILAR, son gestionados como se indica a continuación:

IMPORTE	RESPONSABLE
Material fungible (independientemente del coste)	Personal técnico
Material extraordinario con importe > 150€	Responsable de Área o persona autorizada por el mismo
Compras grandes por importes elevados	Dirección

La metodología de trabajo dentro del área de BEIMAN CAPILAR, queda definida en la **IT-0503 Protocolos Técnico@s**.

### 6.3. BEIMAN TRÁFICO

Todas las competencias, funciones y responsabilidades del personal de BEIMAN TRÁFICO, así como, de la coordinación del mismo, han sido, a tal fin, puestas de manifiesto en el registro **R-0301 Competencias, funciones y responsabilidades**.

Cabe señalar en este apartado, que **CLÍNICA BEIMAN**, se encuentra acogida al convenio UNESPA (Aseguradoras-Clínicas) y se debe al mismo de cara a tramitar cualquier accidente.

**Nota.** La gestión de cualquier accidente debe ser tramitada dentro de las 72 horas desde que se produjo el mismo. Esta gestión se realizará a través de la plataforma TIREA.

El personal de recepción recibe al paciente y le hace entrega del registro **R-0501 “Registro entrada paciente tráfico”**, el cual contiene la siguiente información de cara a poder tramitar el expediente asociado:

- Datos personales lesionado
- Datos accidente
- Datos del abogado
- Pacientes menores de 14 años

Se deberá aportar la siguiente relación de documentación junto con el mismo:

- DNI/NIE/Pasaporte
- Fotocopia informe urgencias
- Fotocopia póliza seguros/recibo
- Fotocopia parte amistoso/Atestado (si existen)

Una vez que el lesionado cumplimente el parte y aporte la documentación requerida en el mismo, el personal de recepción lo dejará en el casillero correspondiente para que el personal de BEIMAN TRÁFICO lo retire y pueda iniciar la gestión.

#### 6.3.1. Tramitación expediente BEIMAN TRÁFICO

La gestión/tramitación del expediente tal y como se ha indicado anteriormente, es realizada a través de la plataforma TIREA. Cada expediente, lleva asociado un código determinado y a tal fin establecido en el convenio UNESPA



**Nota.** De manera independiente, el personal de BEIMAN TRÁFICO, lleva un seguimiento de los expedientes en el registro Excel **R-0502 Control de Tráfico**, el cual consta de los siguientes apartados: Paciente, HC, Compañía, N° Expediente, Colaborador.

Una vez que se inicia el expediente en TIREA con la documentación relacionada en el apartado anterior, el paciente/lesionado, puede iniciar su tratamiento/sesiones de rehabilitación. El control del mismo, se realizará a través del software de gestión de pacientes KAIROS24H en el apartado correspondiente.

**Nota.** De forma previa al inicio del tratamiento, el lesionado deberá ser revisado por personal médico. Se realizará un seguimiento quincenal del lesionado por personal médico.

Tras cada sesión recibida de rehabilitación, el paciente deberá firmar el registro **R-0503 Hoja de firmas**.

**Nota.** En caso de que la compañía rechace el expediente, **CLINICA BEIMAN** ofertará sus servicios de forma privada a los pacientes.

Para aquellos casos en lo que el paciente, solicite algún tipo de documentación asociada a su tratamiento, deberá realizar una solicitud, haciendo uno del registro **R-0504 Solicitud de documentación** y, una vez recogida la misma deberá cumplimentar el correspondiente documento **R-0505 Documento de recogida de documentación**. La información será remitida al paciente por email en formato electrónico (.pdf) y protegida por contraseña (DNI).

Una vez finalizadas todas las sesiones de rehabilitación y ser dado de alta por el médico correspondiente, se realiza un **informe de alta**.

Para finalizar el expediente y poder solicitar el pago correspondiente, se deberá subir a la plataforma TIREA la siguiente relación de documentación:

- Informe inicial
- Revisiones realizadas
- Sesiones realizadas
- Informe de alta
- Factura según módulo establecido en convenio UNESPA (ambulatorio, plus)

**Nota.** En aquellos casos en los que el paciente vaya solo y/o no haya ningún otro vehículo implicado en el accidente, la gestión se realizará a través del seguro del conductor. Al paciente se le entregará en este caso “facturas”, así como, “compromiso de pago”

#### 6.4. TARJETA BEIMAN

Todas las competencias, funciones y responsabilidades del personal de TARJETA BEIMAN, así como, de la coordinación del mismo, han sido, a tal fin, puestas de manifiesto en el registro **R-0301 Competencias, funciones y responsabilidades**.

La Tarjeta BEIMAN SALUD es un servicio que **CLINICA BEIMAN** ofrece en nuestras clínicas de uso familiar (particulares) principalmente y empresas, que le da la posibilidad de obtener a nuestros clientes/pacientes/usuarios descuentos de hasta el 50% en nuestras especialidades, pruebas diagnósticas y servicios sanitarios, durante un año.

Este servicio, está a disposición de nuestros clientes a través de:

- Telefónicamente: 956 158 225 - 625 564 579

- Presencial: Travesía de Guadalcaçín C/Jaén nº2 Jerez de la Frontera
- Web: <https://www.clinicabeiman.es/tarjetabeiman-salud>

La tipología de tarjetas BEIMAN se cita a continuación:

- Tarjeta familiar
- Tarjeta BEIMAN dorada (>65 años)
- Tarjeta BEIMAN dorada pareja (pareja >65 años)

Este servicio, lleva asociado el correspondiente “Contrato”, al cual se deben tanto nuestros clientes/pacientes/usuarios como **CLINICA BEIMAN**.

Cada contrato lleva asociada una tarjeta que se remite al titular por correo ordinario.

El personal de TARJETA BEIMAN, lleva un control de este servicio por cada clínica asociada a CLINICA BEIMAN, a través del registro **R-0506 Contratos Tarjeta BEIMAN**.

## 6.5. BEIMAN FEDERACIONES

Todas las competencias, funciones y responsabilidades del personal de BEIMAN FEDERACIONES, así como, de la coordinación del mismo, han sido, a tal fin, puestas de manifiesto en el registro **R-0301 Competencias, funciones y responsabilidades**.

La actividad de BEIMAN FEDERACIONES, se encuentra perfectamente definida en el correspondiente contrato de prestación de servicio.

Para cada cliente y en función del contrato acordado, se define un “**Protocolo de Actuación en caso de Accidente Deportivo**” al cual han de regirse tanto **CLÍNICA BEIMAN** como nuestros clientes.

**Nota.** La comunicación entre ambas partes vendrá definida en el cita protocolo y podrá realizarse como a continuación se indica:

- Plataforma BEIMAN. El parte de accidente se genera de forma automática una vez se cumplimenten los diferentes apartados del registro y queda reflejado directamente en KAIROS24H.
- Envío por email del parte de accidente

Existen 2 tipos de asistencia perfectamente delimitados en BIEMAN FEDERACIONES:

- **Programada:** Tras el accidente, el mismo es comunicado a la Federación correspondiente por parte del accidentado y CLÍNICA BEIMAN puede tramitar la prestación del servicio del mismo modo que si se tratara de un expediente de asistencia habitual.
- **De Urgencia:** el accidentado es atendido en un centro sanitario externo a BLINICA BEIMAN. En estos casos, es necesario remitir el correspondiente “Compromiso de pago”, con el fin de poder realizar las gestiones oportunas con la Federación asociada.

**Nota.** Con el fin de poder realizar una cobertura asistencial óptima, el accidentado deberá comunicar a la FEDERACIÓN/CLÍNICA BEIMAN, antes de los 7 días desde que se produjo el accidente, el mismo.

En caso de que se trate de deportistas dependientes de la FEDERACION DE ATLETISMO, esta comunicación deberá realizarse en un tiempo inferior a 15 días.

En aquellos casos en lo que **CLÍNICA BEIMAN** precise subcontratar algún servicio externo para la atención de sus pacientes derivados de Federaciones Deportivas, se podrá bien dar cita para la atención de forma directa desde **CLÍNICA BEIMAN**, o por el contrario recibir la misma por el centro sanitario asociado en función de disponibilidad del mismo.

Las altas de los pacientes derivados de Federaciones Deportivas podrán producirse por:

- El médico responsable del seguimiento/tratamiento del paciente
- Alta voluntaria del paciente
- Cierre de expediente por no asistencia

**Nota.** En aquellos casos en los que el federado no tenga cobertura asistencial, se remitirá “Carta de Rehúse” y será gestionado desde el Departamento Jurídico.

**Responsable:** Responsable de Área

## 7. Control de cambios

En el momento en el cuál sea necesario realizar cambios en los requisitos de entrada de prestación de un servicio/tratamiento, el/la Responsable y/o la(s) persona(s) designada(s) por él/ella para ese fin:

- Revisará(n) y validará(n) los cambios propuestos para asegurar que son conformes con los requisitos iniciales
- Implementará(n) los controles necesarios para asegurarse de que el tratamiento se ajusta a las nuevas necesidades detectadas
- Aprobará(n) los cambios.
- Colocará(n) controles para asegurarse de que todo va según lo previsto
- Realizará(n) el seguimiento del mismo

Documentará todo el proceso para dejar constancia, en el/los registros correspondientes y aquellos asociados a la presente ficha de proceso.

**Responsable:** Responsable de Seguridad/Responsable de Área

## 8. Control de salidas no conformes

Una vez que tenemos identificados los servicios no conformes, el Responsable de Área comunicará al Responsable de Calidad de la salida no conforme detectada.

El Responsable de Área junto con el Responsable de Calidad deberá iniciar una investigación para determinar las causas de la salida no conforme. Esa investigación se realizará según lo indicado en el **P-04 No conformidades y acciones correctivas**.

Una vez aplicadas las medidas correctivas, el Responsable de Área volverá a revisar los servicios no conformes para ver si se solucionó el problema. De ser así, dará el visto bueno al servicio e informará al Responsable de Calidad para el cierre de la NC asociada.

## 9. Formatos y anexos

Documento	Tiempo de archivo	Responsable
R-0501 "Registro entrada paciente tráfico	3 años	Resp. Sistema
R-0502 Control de Tráfico	3 años	Resp. Sistema
R-0503 Hoja de firmas	3 años	Resp. Sistema
R-0504 Solicitud de documentación	3 años	Resp. Sistema
R-0505 Documento de recogida de documentación	3 años	Resp. Sistema
R-0506 Contratos Tarjeta BEIMAN	3 años	Resp. Sistema
R-0507 Siniestralidad/Mes	Actualizado permanentemente	Resp. Sistema
R-0508 Documento de Autorización	Actualizado permanentemente	Resp. Sistema
R-0509 Documento compromiso de pago	Actualizado permanentemente	Resp. Sistema
R-0510 Hoja firmas fisioterapia centros externos	Actualizado permanentemente	Resp. Sistema
R-0511 Informe evolutivo fisioterapia	3 años	Resp. Sistema
R-0512 Parte de accidente	3 años	Resp. Sistema
R-0513 Control estado paciente	Actualizado permanentemente	Resp. Sistema
Contratos Federaciones	Actualizado permanentemente	Resp. Sistema
Protocolos de atención en caso de accidente	Actualizado permanentemente	Resp. Sistema
Convenio UNESPA	Actualizado permanentemente	Resp. Sistema

Registro de las modificaciones		
Revisión	Fecha	Naturaleza de la revisión
00	10/08/2022	Edición Inicial