



PROCEDIMIENTO DE RETIRO VOLUNTARIO

Código: AU-PR-RV-06

Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

ATENCION AL USUARIO

Página 1 de 8

OBJETIVO	ALCANCE
Brindar la información necesaria al paciente y su familia para el egreso del usuario que solicite su alta por voluntad propia y /o del familiar, por diferentes motivos en la Prestación del Servicio en contra del concepto del médico tratante.	El procedimiento Inicia con la solicitud de retiro voluntario hasta donde se realiza efectivamente el egreso del usuario de la institución.
RESPONSABLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none">➤ Líder de atención al usuario(Trabajadora social)➤ Jefe del servicio donde se solicita el retiro voluntario.➤ Médico Tratante➤ Psicóloga➤ Enfermera.➤ auxiliar de enfermería➤ camillero.	Retiros voluntarios: (No. de pacientes que solicitan retiro voluntarios en la ESE /No. de pacientes internados en la ESE)*100.
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	
<ul style="list-style-type: none">➤ A Todo paciente que solicite retiro voluntario se le debe verificar los datos con la documentación.➤ A todo paciente que solicite retiro voluntario se le debe realizar abordaje con el equipo multidisciplinario definido en la ESE.➤ Los pacientes a los cuales se tramite el retiro voluntario no se le debe entregar documentación de su atención sin solicitud previa por escrito.	
TERMINOS Y DEFINICIONES	
<ul style="list-style-type: none">➤ Egreso Hospitalario: Se define como egreso hospitalario al retiro de un usuario de los servicios de internamiento de un hospital ya sea por alta de parte del personal médico, fuga, muerte o traslado.➤ Alta Voluntaria: Conjunto de actividades que se realizan cuando el paciente expresa su deseo de abandonar el hospital o se niega a recibir el tratamiento prescrito, en contra de la opinión facultativa.	

Martha Brito Líder de atención al usuario	Leidis Manjarrez Daza Asesora de Calidad y mercadeo	Eliana Margarita Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



PROCEDIMIENTO DE RETIRO VOLUNTARIO

Código: AU-PR-RV-06

Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

ATENCION AL USUARIO

Página 2 de 8

NORMATIVIDAD

- Ley 100 de 1993.
- Ley 1122 de 2007.
- Decreto 1011/06.
- Ley 489 de 1998.
- Ley 87 de 1993.
- Ley 734 de 2002.
- Decreto 1757 de 1994.
- Resolución 2003 de 2014.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1. Solicitud de alta: Se realiza la Solicitud de alta Voluntaria.	El paciente y /o familiar	
2. Se recibe la solicitud y Se verifica la documentación del paciente: 2.1 En el caso que el paciente sea mayor de 18 años de edad con pleno uso de sus facultades mentales. 2.2 En el caso que el usuario es <18 años de edad se diligencia el formato de retiro voluntario y se procede a llamar a la policía de infancia y adolescencia, se reporta el caso si el responsable del menor lo egresa sin autorización del médico.	Enfermera del Servicio	

Martha Brito Líder de atención al usuario	Leidis Manjarrez Daza Asesora de Calidad y mercadeo	Eliana Margarita Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



PROCEDIMIENTO DE RETIRO VOLUNTARIO

Código: AU-PR-RV-06

Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

ATENCION AL USUARIO

Página 3 de 8

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
2.3 En el caso que el paciente sea mayor de 18 años y se evidencia que no se encuentra en pleno uso de sus facultades mentales se solicita la intervención del Personero Municipal, por escrito.		
3. Dialogar con el paciente: Escuche al paciente, aclara las causas o dudas de su deseo de retiro voluntario.	Líder de Atención al Usuario (Trabajo Social)	
4. Analizar el caso: si es necesario busca la participación de otros profesionales para solucionar los problemas que ocasionaron el alta voluntaria. 4.1 En el caso que no se logre cambiar de decisión, se entrega formato al médico de turno para su diligenciamiento	Líder de Atención al Usuario (Trabajo Social)Líder del Proceso, Médico Tratante, Psicóloga	Formato de alta voluntaria
5. Legalizar la alta voluntaria: Se solicita al responsable o paciente la firma del formato de alta voluntaria.	Líder de Atención al Usuario (Trabajo Social)	Formato de alta voluntaria.
6. Tramitar el egreso: El equipo de salud en turno realiza las anotaciones correspondientes en la historia clínica y se continúa con el trámite de egreso. 6.1 Se entrega al familiar el paz y salvo para su egreso. 6.2 Se le da la información necesaria con respecto a su patología para evitar complicaciones futuras y verifica que la salida del usuario se realice en condiciones óptimas posibles	Líder del servicio, médico tratante, enfermera, auxiliar de enfermería, camillero	paz y salvo Recomendaciones

Martha Brito Líder de atención al usuario	Leidis Manjarrez Daza Asesora de Calidad y mercadeo	Eliana Margarita Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



PROCEDIMIENTO DE RETIRO VOLUNTARIO

Código: AU-PR-RV-06

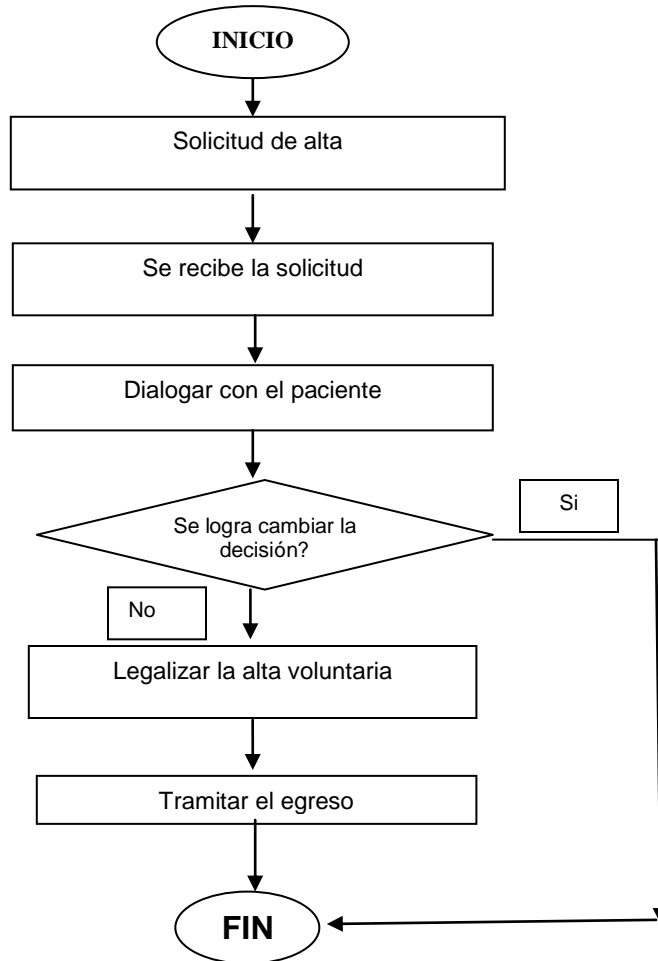
Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 4 de 8

FLUJOGRAMA



Martha Brito
Líder de atención al usuario

Elaboró

Leidis Manjarrez Daza
Asesora de Calidad y mercadeo

Revisó

Eliana Margarita Mendoza
Gerente

Aprobó



PROCEDIMIENTO DE RETIRO VOLUNTARIO

Código: AU-PR-RV-06

Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

ATENCION AL USUARIO

Página 5 de 8

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de los cambios	Fecha
1.0	Se crea el documento	22/05/2017

Martha Brito
Líder de atención al usuario

Elaboró

Leidis Manjarrez Daza
Asesora de Calidad y mercadeo

Revisó

Eliana Margarita Mendoza
Gerente

Aprobó