

Dueño de proceso: TRABAJADOR SOCIAL		Participan: ADMISIONES, GESTION DE CALIDAD	
Objetivo: Identificar las necesidades y expectativas del usuario, utilizar toda la capacidad resolutoria institucional para darles respuesta con oportunidad, verificando la satisfacción del usuario y su familia.			
Alcance: Inicia con la admision del usuario en los diferentes servicios, verificando el cumplimiento de requisitos durante la atencion y evaluando la satisfacción de los usuarios.			
Parámetros de control del proceso: Requerimientos de los usuarios oportunidad en la atencion satisfaccion de usuarios gestion de PQRS		Mecanismos de seguimiento, monitoreo y control de procesos Apertura de buzones y gestion PQRS medicion de satisfaccion global auditorias internas comité de alianza de usuarios	
Medición del proceso: Indicadores de oportunidad en los servicios indicadores de medicion de satisfaccion de los usuarios indicadores de gestion oportuna de PQRS			
ENTRADAS		SUBPROCESOS	
Proveedores	Insumos	Subproceso	Actividades
Contratos con Empresas responsables del pago, Alianza de usuarios, procesos del sistema de Gestion, Direccionamiento estrategico	Plan de desarrollo institucional y Plan de Gestion Gerencial	GESTION DE LOS USUARIOS	
	Alianza de Usuarios		
	Indicadores de satisfaccion de los usuarios		PLANEAR: Analizar e implementar estrategias para la atención a los Usuarios, Planificar Apertura de buzones. Programar reuniones de comité de Ética. Programar capacitaciones en temas propios de atención al usuario. Determinar mecanismos para identificar necesidades y expectativas de los clientes. Proveer el recurso humano, presupuestal, tecnológico e infraestructura necesarios en la prestación del servicio
	PQRS de los usuarios		HACER: procedimientos del sistema de información al usuario - SIAU. Aplicación de mecanismos de escucha y medición de la satisfacción de los Usuarios. Atención, Recepción, gestión, y requerimientos. Gestión de peticiones, quejas y reclamos del Usuario o Cliente Interno. Apoyar la participación social a través de Alianzas de Usuarios. Gestión de peticiones, quejas y reclamos de Usuarios externos, comité alianza usuarios, comité Etica Hospitalaria.
	PAMEC		HACER: La validez de las PQRSF de Usuarios internos y externos. Verificar que las PQRSF se resuelven y se responden a los Usuarios. Vigencia de las alianzas de usuarios.
	Manual de atencion al usuario		ACTUAR: Auditorías internas. Mejoramiento Continuo. Toma de Acciones preventivas y/o correctivas necesarias
Proveedores	Insumos	Subproceso	Actividades
Empresas responsables del pago, Gerencia, Gestion Administrativa y financiera	Contratos, planes operativos anuales	ADMISIONES	PLANEAR: Analizar los contratos, diseñar agendas de citas, diseñar cronogramas y horarios de atencion,
	Software asignacion de citas, papeleria.		HACER: Ingreso y verificacion de derechos Atencion en cajas Asignacion de citas Confirmacion de citas
	Horarios, cronogramas asitenciales		VERIFICAR: Comprobar que todos los usuarios tienen los documentos requeridos para la confirmacion y cumplimiento de cita, verificar cumplimiento de agendas.
	listas de chequeos		ACTUAR: Acciones correctivas
Documentación requerida para el proceso:		Requisitos a cumplir	
PROCEDIMIENTOS: Procedimiento de admisiones Protocolo de asignacion de citas Procedimiento de atencion de consulta de trabajo social Procedimiento de gestion de PQRS Política de Humanizacion de servicios Deberes y derechos adoptados Procedimiento aplicación y tabulacion de encuestas de satisfaccion de usuarios Registro de comites de alianza de usuarios Procedimiento de atencion a los ciudadanos Protocolos de educacion, autocuidado y recomendaciones		Requisitos a cumplir: Legales y Reglamentarios: Ley 100-1193, Ley 1751 de 2015, Resolucion 3100 de 2019, Resolucion 3280 de 2018 Norma ISO 9001:2015 Norma ISO 14001:2015 Norma ISO 45001:2018	
REGISTROS Y RESPONSABLES		Recursos en el proceso	
ELABORO		REVISO	
APROBO		Seguntablas de retencion documental, responsable planeacion cientifica	
NOMBRE	CLAUDIA BOLIVAR SOTO	NOMBRE	CLAUDIA BOLIVAR SOTO
CARGO	CONTRATISTA	CARGO	ESPECIALISTA GERENCIA INTEGRAL DE CALIDAD
Lugar y tiempo de archivo: oficina de Calidad 5 años		Disposicion final: archivo historico de la ESE	
		Documentos a utilizar en el Proceso:	
		Físicos: modulos de admisiones	
		Técnicos y tecnológicos: Hardware, Software, Internet, Papeleria	
		Humanos Admisionistas	
		Identificación de riesgos: ver matriz de riesgos	



CARACTERIZACION MACRO PROCESO DE ATENCION AMBULATORIA

Código: P-ATNAMBMG-HSRC-01

Fecha: JULIO 2022

Versión: 1

Página 1 de 1

TIPO DE PROCESO: PROCESO MISIONAL

Dueño de proceso:	PLANEACION CIENTIFICA	Participan:	ADMISIONES, GESTION DE CALIDAD, PLANEACION CIENTIFICA
Objetivo:	Brindar servicios de salud ambulatorios garantizando la calidad y seguridad del paciente, con una atención humanizada y confidencial, a fin de asegurar el restablecimiento de la salud del paciente a través de la definición de una conducta adecuada.		
Alcance:	inicia con la solicitud del servicio, demnada inducida y termina con la definicion del diagnostico y conducta a seguir.		

<i>Parámetros de control del proceso:</i>	<i>Mecanismos de seguimiento, monitoreo y control de procesos</i>	<i>Medición del proceso:</i>
Adherencia a guías de manejo y protocolos de atención Satisfacción del Usuario Gestión de Eventos Adversos. Correcto y completo diligenciamiento de la Historia Clínica. Verificar que exista el consentimiento informado para los procedimientos que lo requieran. Verificar las condiciones requeridas para la aplicación de vacunas. Productividad. Brindar las instrucciones sobre los cuidados y plan de tratamiento.	Listas de chequeos Auditorias internas Auditorias externas Autoevaluaciones	Oportunidad en la atención de medicina general porcentaje de cumplimiento de diligenciamiento de HC oprtunidad en atención de odontología, oportunidad de atención en programas de promoción y mantenimiento de la salud, proporción de gestión de eventos adversos, porcentaje de adherencia a guías.

ENTRADAS		SUBPROCESOS		SALIDAS			
Proveedores	Insumos	Subproceso	Actividades	Productos	Clientes		
OTROS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION, EMPRESAS RESPONSABLES DEL PAGO, ENTES TERRITORIALES, USUARIOS DE LA COMUNIDAD	Usuarios, contrataciones vigentes, lineamientos en salud publica, solicitud de servicios	MEDICINA GENERAL, NUTRICION, PSICOLOGIA, PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD.	PLANEAR: Diseñar programas de seguridad del paciente, capacidad instalada con recursos humanos e infraestructura, procesos y procedimientos, guías adoptadas y protocolos de atención, horarios de turnos HACER: Atender en consultorio acorde a agendas programadas, atención extramural, Jornadas, visitas domiciliarias, apoyo en traslado asistencial básico, diligenciamiento de historias clínicas, formatos y registros, información y educación al usuario. VERIFICAR: Evaluación y seguimiento al proceso, satisfacción de los usuarios, Gestión de eventos adversos, Adherencia a guías y protocolos de manejo de atención, Indicadores del proceso. ACTUAR: Toma de acciones correctivas y de mejora, planes de mejoramiento	Usuario atendido en los diferentes servicios ambulatorios con conductas medicas definidas	USUARIOS Otros procesos misionales procesos estrategicos y de apoyo		
	PAMEC			ordenes medicas diligenciadas			
	PLAN DE DESARROLLO Y GESTION GERENCIAL			consentimientos informados diligenciados		Historias clínicas diligenciadas	Usuarios, EPS, ERP
	Demanda inducida			canalización efectiva de usuarios a diferentes servicios		Notificación de eventos adversos	entes territoriales Procesos de control
	ordenes medicas			cumplimiento de metas de promoción y mantenimiento de la salud		planes de mejoramiento	partes interesadas



Proveedores	Insumos	Subproceso	Actividades	Productos	Clientes
Admisiones	confirmación de citas, Capacidad instalada, planes operativos anuales, talento humano contratado, insumos de la prestación de servicios.	MEDICINA GENERAL, NUTRICION, PSICOLOGIA, PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD.	PLANEAR: capacidad de oferta, horarios de turnos, cronogramas jornadas y atenciones extramurales y domiciliarias, insumos para la prestación de servicios de consultas ambulatorias.	Horarios, cronogramas, dotaciones.	Porcesos del sistema de gestion
			HACER: Cumplimiento de citas, toma de signos vitales, revision general del paciente, diligenciamiento de la historia clinica, impresión y entrega de formatos y registros clinicos, educacion al paciente para el autocuidado, recomendaciones y signos de alarma, reporte de eventos adversos, diligenciamientos de consentimientos informados, fichas de notificación obligatoria, Aplicacion de guías, procesos, procedimientos y protocolos de atención.	guías de atención adoptadas, procesos, procedimientos y protocolos documentados, registros clínicos disponibles.	Usuarios, Eps, ERP
			VERIFICAR: Adherencia a guías, protocolos y procedimientos, pacientes con registros correctos diligenciados, auditorias de chistorias clínicas, comites obligatorios, eventos adversos.	listas de chequeos, indicadores y herramientas de seguimiento	planeacion científica, gerencia y calidad
			ACTUAR: Acciones correctivas y de mejora	planes de mejoramiento	calidad

Proveedores	Insumos	Subproceso	Actividades	Productos	Clientes
Promoción y mantenimiento de la salud, Consulta externa ambulatoria, Urgencias.	Pacientes facturados	odontología General y salud oral	PLANEAR: manual de rocedimientos de odontología, historias clínicas odontológicas, horario de turnos y atenciones, inventarios, contratos, folletos de educación y recomendaciones.	manuales socializados, folletos y reomendaciones impresos, horario de atenciones publicados.	odontologos, auxiliares de odontología, otros procesos del sistema de gestion de la calidad
	talento humano contratado		HACER: Diligenciar historias clínicas (odontológicas), detección temprana control de placa (fluor, profilaxis, sellantes, detartrajes) obturación de resina fotocurado, pulpotomía, exodoncias, pulpectomía, remoción de placa bacteriana, educación al usuario y familia	pacientes atendidos con historiales clínicos completos y archivados, usuarios satisfechos	usuarios, ERP, SIAU, Facturación.
	insumos para la prestación del servicio		VERIFICAR: auditorias a odontogramas e historias clínicas, tratamientos terminados, metas de salud oral cumplidas, mantenimiento preventivo de equipos, notificación de eventos adversos, promoción de seguridad del paciente, registros de educación de pacientes.	resultados de auditorias e indicadores del proceso, metas cumplidas y evaluadas.	gestion de la calidad, planeacion científica, gerencia, ERP.
	cronogramas de atención extramural		ACTUAR: Acciones correctivas y de mejora	planes de mejoramiento	gestion de la calidad, planeacion científica, gerencia, ERP.

Documentación requerida para el proceso:	Requisitos a cumplir	Recursos en el proceso	Riesgos
PROCEDIMIENTOS: Guías de Manejo - CIE 10; Historia Clínica; Código de Ética y Código de Buen Gobierno; Normas Técnicas, Guías de Manejo y Protocolos de Atención, Vigilancia Epidemiológica, Manual y Normas de Bioseguridad, PGIRASA Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, Manual de Funciones; Manual de Procesos y Procedimientos; Plan Desarrollo Y Gestión Gerencial.	Requisitos a cumplir: Legales y Reglamentarios: Ley 100-1193, Ley 1751 de 2015, Resolucion 3100 de 2019, Resolucion 3280 de 2018 Norma ISO 9001:2015 Norma ISO 14001:2015 Norma ISO 45001:2018	Recursos a utilizar en el Proceso: Físicos: Consultorios dotados, Unidad móvil, puestos de salud, insumos. Técnicos y tecnológicos: tecnología biomédica y de comunicaciones Humanos Médicos, psicólogos, Nutricionistas, enfermeras, auxiliares de enfermería, conductores.	Identificación de riesgos: ver matriz de riesgos

REGISTROS Y RESPONSABLES		Según tabla de retención documental, responsable planeacion científica			
ELABORO		REVISO		APROBO	
NOMBRE	CLAUDIA BOLIVAR SOTO	NOMBRE	CLAUDIA BOLIVAR SOTO	NOMBRE	NILZA CHINCHIA
CARGO	CONTRATISTA	CARGO	ESPECIALISTA GERENCIA INTEGRAL DE CALIDA	CARGO	GERENTE
Lugar y tiempo de archivo: oficina de Calidad 5 años		Documento roiginal: oficina de calidad		Disposicion final: archivo historico de la ESE	

E.S.E. HOSPITAL Santa Rita DE CASSIA Gente que le pone el corazón por tu salud		CARACTERIZACION PROCESO DE HOSPITALIZACION				Código: P-ATNHOSP-HSRC-01		
						Fecha: JULIO 2022		
		TIPO DE PROCESO: MACROPROCESO DE ATENCION HOSPITALARIA				Versión: 1 Página 1 de 1		
Dueño de proceso: PLANEACION CIENTIFICA					Participan: APOYO DX Y TERAPEUTICO-FACTURACION - RECURSOS FISICOS			
Objetivo:		Brindar a nuestros usuarios de hospitalizacion una atencion integral bajo un enfoque humanizado, seguro y oportuno que le de resolucion a los problemas de salud que son atendidos en la baja complejidad de atencion.						
Alcance:		Inicia con la solicitud de hospitalizacion y finaliza con el diagnostico y plan de tratamiento y cuidado hasta el egreso hospitalario con tratamiento medico y seguimiento.						
Parámetros de control del proceso:		Mecanismos de seguimiento, monitoreo y control de procesos			Medición del proceso:			
Adherencia a guías de manejo y protocolos de atención Satisfacción del Usuario Gestión de Eventos Adversos. Correcto y completo diligenciamiento de la Historia Clínica. Verificar que exista el consentimiento informado para los procedimientos que lo requieran. Verificar las condiciones requeridas para la aplicación de vacunas. Productividad. Brindar las instrucciones sobre los cuidados y plan de tratamiento.		Listas de chequeos Auditorías internas Auditorías externas Autoevaluaciones			Oportunidad en la administracion de tratamiento medico porcentaje ocupacional giro cama, Reingreso a hospitalizacion antes de 15 dias por la misma causa.			
ENTRADAS		SUBPROCESOS			SALIDAS			
Proveedores	Insumos	Subproceso	Actividades		Productos	Cientes		
Procesos de URGENCIAS, PYM, AMBULATORIOS.	Paciente con ordenes medicas y canalizado si es remitido de urgencias.	General adultos, General obstetrica			guías de atencion adoptadas, procesos, procedimientos y protocolos documentados, registros clinicos disponibles. Pedidos de medicamentos, planes de cuidado personalizados, registros de giro cama, horarios de turnos.	USUARIOS Otros procesos misionales		
	Paciente con ordenes medicas si es remitido desde consulta externa o PYM		PLANEAR:					Identificacion de necesidades y planes de cuidado para las patologias susceptibles de hospitalizacion. Prevision de recursos necesarios ara la prestacion de servicios, Stock de medicamentos para los tratamientos, disponibilidad de camas, programacion de turnos asistenciales, gestion de alimentacion y hoteleria hospitalaria.
	Historia clinica de ingreso diligenciada		HACER					1. Ingresar al usuario a hospitalaizacion. 2. educar y orientar usuarios y acompañantes en el cumplimiento del plan integral de cuidados. 3. diligenciar correctamente la historia clinica y los registros hospitalarios.
	Paciente debe venir canalizado con via permeable jelco de buen calibre y buretrol armado con equipo macro debidamente marcado con fecha y hora de nstlacion y nombre del auxiliar responsable.		HACER					1. suministrar con oportunidad los tratamientos establecidos. 2. solicitar ayudas diagnosticas y terapeuticas con oportunidad. 3. cargar en sistema toda la informacion y solicitudes de los usuarios. 4. verificar procedimiento de facturacion y egreso de los usuarios. 5. Notificacion obligatoria de salud publica y eventos adversos.
	Paciente debe venir con manilla de identificacion riesgos de caidas.		VERIFICAR					Evolucion del usuario, Satisfaccion del usuario, diagnostico y cumplimiento de precripciones medicas, correcta identificacion y ubicación de los usuarios, Administracion de medicamentos, Cumplimiento de guias y protocolos de atencion, Correcto diligenciamiento de historias clinicas y registros, Adherencia a normas de bioseguridad, Inventario de carro de paro, comportamiento de indicadores, Causas de fallas en la atencion, Remisiones de los usuarios.
			ACTUAR		planes de mejoramiento, ajuste de procedimientos y medicamentos.	estadísticas, planeacion científica, EPS y entes territoriales, pacientes.		
Proveedores	Insumos	Subproceso	Actividades		Productos	Cientes		
Procesos de URGENCIAS, PYM, AMBULATORIOS.	Paciente debe venir canalizado con via permeable jelco de buen calibre y buretrol armado con equipo macro debidamente marcado con fecha y hora de nstlacion y nombre del auxiliar responsable. Paciente debe venir con manilla de identificacion diligenciada correctamente.	Atencion pediatria	PLANEAR:		guías de atencion adoptadas, procesos, procedimientos y protocolos documentados, registros clinicos disponibles. Pedidos de medicamentos, planes de cuidado personalizados, registros de giro cama, horarios de turnos.	procesos asistenciales, Usuarios EPS, ente territorial, facturacion, procesos asistenciales direccionamiento estrategico, gestion de la calidad, EPS. procesos asistenciales y administrativos		
			HACER		1. Ingresar al usuario a hospitalaizacion pediatrica. 2. educar y orientar usuarios y acompañantes en el cumplimiento del plan integral de cuidados. 3. diligenciar correctamente la historia clinica y los registros hospitalarios. 4. suministrar con oportunidad los tratamientos establecidos. 5. solicitar ayudas diagnosticas y terapeuticas con oportunidad. 6. cargar en sistema toda la informacion y solicitudes de los usuarios. 7. verificar procedimiento de facturacion y egreso de los usuarios. 8. Notificacion obligatoria de salud publica y eventos adversos.			
			VERIFICAR		lista de chequeo de identificacion del paciente, auditoria de carro de paro, tablero de indicadores, analisis de eventos e			
			ACTUAR		planes de mejoramiento, ajuste de procedimientos y medicamentos.			
Documentación requerida para el proceso:		Requisitos a cumplir			Recursos en el proceso		Riesgos	
PROCEDIMIENTOS: Guías de Manejo - CIE 10; Historia Clínica; Código de Ética y Código de Buen Gobierno; Normas Técnicas, Guías de Manejo y Protocolos de Atención, Vigilancia Epidemiológica, Manual y Normas de Bioseguridad, PGIRASA Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, Manual de Funciones; Manual de Procesos y Procedimientos; Plan Desarrollo Y Gestión Gerencial.		Requisitos a cumplir: Legales y Reglamentarios: Ley 100-1193, Ley 1751 de 2015, Resolucion 3100 de 2019, Resolucion 3280 de 2018 Norma ISO 9001:2015 Norma ISO 14001:2015 Norma ISO 45001:2018			Recursos a utilizar en el Proceso: Físicos: Consultorios dotados, Unidad movil, puestos de salud, insumos. Técnicos y tecnológicos: tecnologia biomedica y de comunicaciones Humanos Medicos, psicologos, Nutricionistas, enfermeras, auxiliares de enfermeria, conductores.		Identificación de riesgos: ver matriz de riesgos	
REGISTROS Y RESPONSABLES		Según tabla de retencion documental, responsable planeacion científica						
ELABORO		REVISO			APROBO			
NOMBRE	CLAUDIA BOLIVAR SOTO	NOMBRE		BERENICE SANTIAGO	NOMBRE	NILZA CHINCHIA		
CARGO	CONTRATISTA	CARGO		PROFESIONAL DE CALIDAD HSRC	CARGO	GERENTE		
Lugar y tiempo de archivo: oficina de Calidad 5 años		Documento roiginal: oficina de calidad			Disposicion final: archivo historico de la ESE			

		CARACTERIZACION PPROCESO DE CONSULTA EXTERNA AMBULATORIA			Código: P-ATNHOSP-HSRC-01		
					Fecha: JULIO 2022		
		TIPO DE PROCESO: PROCESO MISIONAL			Versión: 1 Página 1 de 1		
Dueño de proceso:					Participan: Recursos físicos, Gerencia, Almacen, Contrataciones, Planeacion científica, procesos asistenciales ambulatorios, hospitalarios y de PYM.		
Objetivo:		Brindar servicios de salud ambulatorios garantizando la calidad y seguridad del paciente, con una atención humanizada y confidencial, a fin de asegurar el restablecimiento de su salud a través de la definición de una conducta adecuada.					
Alcance:		INICIA: Agenda de Citas, Solicitud del servicio, Demanda inducida. TERMINA: Diagnóstico y definición de conducta a seguir, remisión a otros servicios o a niveles de mayor complejidad.					
Parámetros de control del proceso:		Mecanismos de seguimiento, monitoreo y control de procesos			Medición del proceso:		
Adherencia a guías de manejo y protocolos de atención. Satisfacción del Usuario Gestión de Eventos Adversos. Correcto y completo diligenciamiento de la Historia Clínica. Verificar que exista el consentimiento informado para los procedimientos que lo requieran. Verificar las condiciones requeridas para la aplicación de vacunas. Productividad. Brindar las instrucciones sobre los cuidados y plan de tratamiento.		Listas de chequeos Auditorias internas Auditorias externas resultados de controles internos y externos			oportunidad en la atención extramural oportunidad en la atención de medicina general, odontología captación de las gestantes antes de la semana 12 adherencia a guías de atención a la primera infancia, infancia, y riesgo cardiovascular (HTA-DIABETES)		
ENTRADAS		SUBPROCESOS			SALIDAS		
Proveedores	Insumos	Subproceso	Actividades		Productos	Cientes	
Procesos misionales de urgencias, hospitalización, atención del parto, apoyo Dx y terapéutico, EPS, ERP, entes territoriales.	usuarios y su familia, contratación vigente, demanda inducida, ordenes y autorizaciones de servicios. facturación, historias clínicas, consentimientos informados, interconsultas referencia.	Consulta externa intramural			modelo de atención preferencial y diferencial, guías y protocolos de atención, contratos equipo extramural de atención, metas de cumplimiento cronogramas de visitas a zona rural (puestos de salud y jornada móvil) historias y registros diligenciados correctamente, evidencias de educación al usuario. tablero de indicadores medidos, listas de chequeos, informes de auditorías, registros de adherencia y gestión de EA. acciones correctivas documentadas y planes de mejoramiento	direccionamiento estratégico, procesos misionales, procesos de apoyo, control interno, calidad, ERP, entes territoriales. facturación, SIAU, calidad, control interno, procesos de apoyo, planeación científica, entes territoriales y ERP. facturación, SIAU, calidad, control interno, procesos de apoyo, planeación científica, entes territoriales y ERP. calidad, control interno y direccionamiento calidad, control interno y direccionamiento	
			PLANEAR:	Orientar desde el direccionamiento estratégico un enfoque de atención centrada en la Seguridad del Usuario, y un modelo de operación por procesos documentado el anuales de procesos y procedimientos, soportado con protocolos, instructivos, guías y formatos según la jerarquía documental adoptada. Planificar la oferta de servicios conforme a las necesidades de la población y a la contratación de servicios. Prever el recurso humano, presupuestal, tecnológico e infraestructura necesarios en la prestación del servicio. elaboración de metas de cumplimiento según contratos			
			HACER	Atender a los usuarios conforme a la Agenda de Citas que corresponda. (medicina general, PYM, odontología, psicología, nutrición, enfermería, trabajo social, laboratorio clínico, vacunación, citología, imágenes diagnósticas.			
			HACER	Diligenciar historias y registros clínicos, información y educación al usuario y su familia, referencia a otros procesos internos.			
			VERIFICAR	evaluar indicadores de oportunidad, acceso, seguridad, pertinencia y calidad, evaluar satisfacción global del usuario, adherencia de procesos, guías de atención, gestión de eventos adversos.			
			ACTUAR	acciones correctivas planes de mejoramiento.			
Procesos misionales de urgencias, hospitalización, atención del parto, apoyo Dx y terapéutico, EPS, ERP, entes territoriales.	usuarios de zona rural y sus familias, contrataciones vigentes, cronogramas de atención.	consulta externa extramural	PLANEAR:		manual de atención extramural, procedimientos de jornadas móviles en unidad extramural, verificación condiciones de puestos de salud, cronogramas de lavado y desinfección de unidad móvil. elaborar cronogramas de atención en zona rural, socializarlos con las comunidades y líderes, elaborar estrategias de demanda inducida en zona rural. Organizar el equipo de dotación que se trasladará a los lugares donde no hay puestos de salud, diligenciar historias clínicas, asignación de citas, demanda inducida en pre jornada, realizar facturación y preRIPS manual. verificar cumplimiento de cronogramas de atención, evaluación global de satisfacción de usuarios en zona rural, evaluación de indicadores de acceso, seguridad y oportunidad, gestión de eventos adversos. acciones correctivas planes de mejoramiento.	direccionamiento estratégico, procesos misionales, procesos de apoyo, control interno, calidad, ERP, entes territoriales. facturación, SIAU, calidad, control interno, procesos de apoyo, planeación científica, entes territoriales y ERP. calidad, control interno y direccionamiento calidad, control interno y direccionamiento	
			Orientar desde el direccionamiento estratégico un enfoque de atención diferencial para el Usuario en zona rural y por etnia, y un modelo de operación por procesos documentado. Planificar la oferta de servicios conforme a las necesidades de la población y a la contratación de servicios. Prever el equipo de atención primaria extramural, realizar las dotaciones del equipo móvil, verificar infraestructura y dotación de los puestos de salud habilitados.				
			HACER	elaborar cronogramas de atención en zona rural, socializarlos con las comunidades y líderes, elaborar estrategias de demanda inducida en zona rural. Organizar el equipo de dotación que se trasladará a los lugares donde no hay puestos de salud, diligenciar historias clínicas, asignación de citas, demanda inducida en pre jornada, realizar facturación y preRIPS manual.			
			VERIFICAR	verificar cumplimiento de cronogramas de atención, evaluación global de satisfacción de usuarios en zona rural, evaluación de indicadores de acceso, seguridad y oportunidad, gestión de eventos adversos.			
Documentación requerida para el proceso:		Requisitos a cumplir		Recursos en el proceso		Riesgos	
PROCEDIMIENTOS: atención en puestos de salud por enfermería, atención en puestos de salud por medicina general, atención en puestos de salud por odontología, atención extramural en unidad móvil.		Requisitos a cumplir: Legales y Reglamentarios: Ley 100-1193, Ley 1751 de 2015, Resolución 3100 de 2019, Resolución 3280 de 2018 Norma ISO 9001:2015 Norma ISO 14001:2015 Norma ISO 45001:2018		Recursos a utilizar en el Proceso: Físicos: puestos de salud dotado, unidad móvil, equipos biomédicos, insumos, dispositivos médicos, medicamentos. Técnicos y tecnológicos: tecnología biomédica y de comunicaciones Humanos promotores de salud, equipos extramurales.		Identificación de riesgos: ver matriz de riesgos	
REGISTROS Y RESPONSABLES		Según tabla de retención documental, responsable planeación científica					
ELABORO		REVISO		APROBO			
NOMBRE	CLAUDIA BOLIVAR SOTO	NOMBRE	BERENICE SANTIAGO	NOMBRE	NILZA CHINCHIA		
CARGO	CONTRATISTA	CARGO	PROFESIONAL DE CALIDAD HSRC	CARGO	GERENTE		
Lugar y tiempo de archivo: oficina de Calidad 5 años		Documento original: oficina de calidad		Disposición final: archivo histórico de la ESE			

TIPO DE PROCESO: MACROPROCESO DE ATENCION HOSPITALARIA

Dueño de proceso:	JEFE DE ENFERMERIA	Participan:	APOYO DX Y TERAPEUTICO- FACTURACION - RECURSOS FISICOS
Objetivo:	Estabilizar a los Usuarios en sus signos vitales y hacer una impresión diagnóstica que defina el destino o la conducta por seguir; considerando que, por la intensidad o gravedad de sus manifestaciones, requieren de una atención inmediata.		
Alcance:	Inicia con la clasificación del paciente en el TRIAGE y termina con la toma de decisión del tipo de anterior posterior para el usuario.		

Parámetros de control del proceso:	Mecanismos de seguimiento, monitoreo y control de procesos	Medición del proceso:
Adherencia a guías de manejo y protocolos de atención Satisfacción del Usuario Gestión de Eventos Adversos. Correcto y completo diligenciamiento de la Historia Clínica. Verificar que exista el consentimiento informado para los procedimientos que lo requieran. clasificación correcta en TRIAGE Productividad. Brindar las instrucciones sobre los cuidados y plan de tratamiento.	<p>Listas de chequeos</p> <p>Auditorias internas</p> <p>Auditorias externas</p> <p>Autoevaluaciones</p>	

ENTRADAS		SUBPROCESOS		SALIDAS	
Proveedores	Insumos	Subproceso	Actividades	Productos	Cientes

Proveedores	Insumos	Subproceso	Actividades	Productos	Cientes
ERP, usuarios particulares, Entes territoriales, ARL, medicina complementaria.	pacientes admitidos	TRIAGE, atención en consultorio, Reanimación, sala ERA, observación, procedimientos menores.		Cumplimiento de horario de turnos, servicio listo para recibir usuarios	ERP-procesos misionales, de apoyo y estratégicos.
	pacientes remitidos		<p>PLANEAR:</p> <p>Horario de turnos, mantenimiento biomedico, gestión de ambulancias, oxígeno, carro de paro, protocolo de TRIAGE, procedimiento de referencia, guías de reacción inmediata, interdependencia de servicios.</p>		
			<p>HACER</p> <p>Recepción del usuario en admisiones, clasificación del usuario en TRIAGE, atención en consultorio, educación al usuario.</p>		
			<p>HACER</p> <p>paciente en reanimación, paciente en sala de procedimientos, paciente en sala ERA, paciente en observación, paciente en referencia a mayor nivel de complejidad, diligenciamiento de historia clínica, procedimientos de enfermería, ordenes medicas.</p>		
	verificación de derechos		<p>VERIFICAR</p> <p>listas de chequeo; carro de paro, kits de atención violencia sexual, VIH, código rojo, código azul, consentimiento informado, disentimiento informado, adherencia a guías, reporte de eventos adversos e incidentes, referencia.</p>		
		<p>ACTUAR</p> <p>acciones correctivas, planes de mejoramiento</p>	<p>registros de monitoreo diarios verificados, historias clínicas auditadas, %adherencia a guías, eventos adversos notificados, pacientes referidos.</p>	<p>usuarios, facturación, calidad, control interno, laboratorio, imágenes diagnósticas.</p> <p>usuarios, facturación, calidad, control interno, laboratorio, imágenes diagnósticas.</p> <p>calidad, control interno, direccionamiento</p> <p>calidad, control interno, direccionamiento</p>	

Proveedores	Insumos	Subproceso	Actividades	Productos	Cientes
sala de reanimación, observación.	paciente con orden de remisión a mediana complejidad	traslado asistencial básico (ambulancias)	<p>PLANEAR:</p> <p>horario de turnos auxiliares, mantenimiento de ambulancias, suministro de combustibles, lavado y desinfección de ambulancias, SOAT, tecnomecánica, horario de choferes, disponibilidad médica</p>	ambulancia lista para el traslado de los pacientes.	ERP, usuarios internos y externos, entidades de la red de prestadores departamental.
			<p>HACER</p> <p>definir criterios de referencia, diligenciar registros clínicos de referencia, apoyarse con admisiones para la solicitud a ERP, verificar la aceptación del usuario, realizar el traslado, entregar al usuario al receptor, diligenciar registros de evidencia.</p>	paciente trasladado	usuarios, facturación, calidad, control interno, hospital receptor del paciente, ERP.
			<p>VERIFICAR</p> <p>lista de chequeo a dotación de ambulancia, condiciones de mantenimiento, estadísticas mensuales de traslado.</p>	verificación de cumplimiento	calidad, control interno, direccionamiento
			<p>ACTUAR</p> <p>acciones correctivas, planes de mejoramiento</p>	acciones correctivas implementadas y planes de mejora ejecutados.	calidad, control interno, direccionamiento

Documentación requerida para el proceso:	Requisitos a cumplir	Recursos en el proceso	Riesgos
--	----------------------	------------------------	---------

<p>PROCEDIMIENTOS:</p> <p>Guías de Manejo - CIE 10; Historia Clínica; Código de Ética y Código de Buen Gobierno; Normas Técnicas, Guías de Manejo y Protocolos de Atención, Vigilancia Epidemiológica, Manual y Normas de Bioseguridad, PGIRASA Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, Manual de Funciones; Manual de Procesos y Procedimientos; Plan Desarrollo Y Gestión Gerencial.</p>	<p>Requisitos a cumplir:</p> <p>Legales y Reglamentarios:</p> <p>Ley 100-1193, Ley 1751 de 2015, Resolución 3100 de 2019, Resolución 3280 de 2018</p> <p>Norma ISO 9001:2015</p> <p>Norma ISO 14001:2015</p> <p>Norma ISO 45001:2018</p>	<p>Recursos a utilizar en el Proceso:</p> <p>Físicos:</p> <p>Consultorios dotados, Unidad móvil, puestos de salud, insumos.</p> <p>Técnicos y tecnológicos:</p> <p>tecnología biomédica y de comunicaciones</p> <p>Humanos</p> <p>Médicos, psicólogos, Nutricionistas, enfermeras, auxiliares de enfermería, conductores.</p>	<p>Identificación de riesgos:</p> <p>ver matriz de riesgos</p>
---	---	---	---

REGISTROS Y RESPONSABLES		Según tabla de retención documental, responsable planeación científica			
ELABORO		REVISO		APROBO	

NOMBRE	CLAUDIA BOLIVAR SOTO	NOMBRE	BERENICE SANTIAGO	NOMBRE	NILZA CHINCHIA
CARGO	CONTRATISTA	CARGO	PROFESIONAL DE CALIDAD HSRC	CARGO	GERENTE

Lugar y tiempo de archivo: oficina de Calidad 5 años | Documento original: oficina de calidad | Disposición final: archivo histórico de la ESE

Dueño de proceso:	JEFE DE ENFERMERIA	Participan:	APOYO DX Y TERAPEUTICO-FACTURACION - RECURSOS FISICOS
Objetivo:	Prestar a nuestros Usuarios atención de baja complejidad en la atención del parto, garantizando la seguridad del binomio madre e hijo; bajo parámetros de humanización, enfoque diferencial y oportunidad.		
Alcance:	INICIA: con el ingreso de la paciente a sala de partos y Finaliza con el egreso de sala pos parto con las citas agendadas para ingresar a las rutas integrales de atención en salud.		

Parámetros de control del proceso:	Mecanismos de seguimiento, monitoreo y control de procesos	Medición del proceso:
Adherencia a guías de manejo y protocolos de atención Satisfacción del Usuario Gestión de Eventos Adversos. Correcto y completo diligenciamiento de la Historia Clínica. Verificar que exista el consentimiento informado para los procedimientos que lo requieran. cumplimiento políticas IAMII	<p>Listas de chequeos</p> <p>Auditorias internas</p> <p>Auditorias externas</p> <p>Autoevaluaciones</p>	<p>% adherencia a guías y protocolos</p> <p>morbilidad materna extrema, Mortalidad intrahospitalaria después de 48 horas Infección intrahospitalaria Promedio día estancia y Giro cama</p> <p>calidad formal de historia clínica</p> <p>eventos adversos notificados y gestionados.</p>

ENTRADAS		SUBPROCESOS		SALIDAS		
Proveedores	Insumos	Subproceso	Actividades	Productos	Cientes	
PyM, consulta externa, proceso de urgencias, hospitalización, atención extramural, puestos de salud.	Usuario Ingresado, Prescripción Médica, Historia Clínica, Resultados de Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica.	SALA DE PARTO	PLANEAR:	horarios de turnos, cronogramas de atención, guías de atención, pedidos de insumos, dispositivos.	cuadros de trunos mensuales, asignación de roles y responsabilidades, pedidos gestionados, guías y protocolos socializados.	direccionamiento estrategico, gestion financiera, control interno, ERP.
			HACER	ingreso a sala de parto, valoración por enfermería, valoración por médico general, diligenciamiento de partograma horario, atención del parto, atención del recién nacido.	historias clínicas y registros diligenciados.	facturación, calidad, control interno, procesos de apoyo, procesos de apoyo Dx y terapéutico, planeación científica, gerencia, SIAU.
			HACER	traslado a puerperio inmediato, diligenciamiento de historia clínica y registros, solicitud de ordenes medicas, egreso hospitalario con citas de control, referencia en caso de complicación del parto.	historias clínicas y registros diligenciados.	facturación, calidad, control interno, procesos de apoyo, procesos de apoyo Dx y terapéutico, planeación científica, gerencia, SIAU.
			VERIFICAR	auditorias de historias clínicas de parto, adherencia a guías y protocolos, indicador de complicaciones de parto, MME, chequeo de condiciones de sala de parto, carro de paro, kits de emergencias obstetricas. Seguridad del paciente.	auditorias realizadas e informadas	calidad, control interno y direccionamiento
			ACTUAR	acciones correctivas y planes de mejoramiento	planes de mejoramiento ejecutados	calidad, control interno y direccionamiento

Proveedores	Insumos	Subproceso	Actividades	Productos	Cientes
sala de parto	usuaria y recién nacido con ordenes medicas e historia clínica	POST PARTO	<p>PLANEAR:</p> <p>verificación hotelaria hospitalaria, lactancia materna, interdependencia de servicios, alimentación, farmacovigilancia.</p> <p>HACER</p> <p>recepción de usuaria en habitación de posparto, atención de enfermería y medicina general, laboratorios pos parto, educación IAMII, educación cuidados maternos y perinatales, egreso con recomendaciones, asignación de citas pos parto, verificación de facturación y boleta de salida.</p> <p>VERIFICAR</p> <p>adherencia a guías y protocolos, gestión de eventos adversos, consentimientos informado, indicadores de seguridad,</p> <p>ACTUAR</p> <p>acciones correctivas y planes de mejoramiento</p>	<p>habitaciones de puerperio y lactancia materna dispuestas para la atención de las usuarias posparto</p> <p>usuaria atendida y satisfecha, agendada en rutas de atención integral en salud correspondientes.</p> <p>tablero de adherencia a guías, chequeo de protocolos, tablero de indicadores y eventos adversos.</p> <p>planes de mejoramiento ejecutados</p>	<p>usuarios, procesos de apoyo Dx y terapéutico, calidad, planeación científica, ERP.</p> <p>facturación, calidad, control interno, procesos de apoyo, procesos de apoyo Dx y terapéutico, planeación científica, gerencia, SIAU.</p> <p>calidad, control interno y direccionamiento</p> <p>calidad, control interno y direccionamiento</p>

Documentación requerida para el proceso:	Requisitos a cumplir	Recursos en el proceso	Riesgos
PROCEDIMIENTOS: atención del parto, atención del recién nacido, política IAMII, egreso de sala de parto. Ingreso a sala de parto.	<p>Requisitos a cumplir:</p> <p>Legales y Reglamentarios:</p> <p>Ley 100-1193, Ley 1751 de 2015, Resolución 3100 de 2019, Resolución 3280 de 2018</p> <p>Norma ISO 9001:2015</p> <p>4.1. REQUISITOS GENERALES 4.2. GESTIÓN DOCUMENTAL 4.2.4. CONTROL DE REGISTROS 5.2. ENFOQUE AL CLIENTE 5.3. POLITICA DE CALIDAD 6. GESTION DE LOS RECURSOS 6.2. TALENTO HUMANO 6.3. INFRAESTRUCTURA 7.1. PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN O PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE 7.3. DISEÑO Y DESARROLLO 7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA</p> <p>Norma ISO 14001:2015</p> <p>Norma ISO 45001:2018</p>	<p>Recursos a utilizar en el Proceso:</p> <p>Físicos:</p> <p>sala de partos dotadas, mobiliario hospitalario, adecuación sala de lactancia materna.</p> <p>Técnicos y tecnológicos:</p> <p>tecnología biomédica y de comunicaciones</p> <p>Humanos</p> <p>Medicos, psicólogos, Nutricionistas, enfermeras, auxiliares de enfermería.</p>	<p>Identificación de riesgos:</p> <p>ver matriz de riesgos</p>

REGISTROS Y RESPONSABLES		Según tabla de retención documental, responsable planeación científica			
ELABORO		REVISO		APROBO	
NOMBRE	CLAUDIA BOLIVAR SOTO	NOMBRE	BERENICE SANTIAGO	NOMBRE	NILZA CHINCHIA
CARGO	CONTRATISTA	CARGO	PROFESIONAL DE CALIDAD	CARGO	GERENTE
Lugar y tiempo de archivo: oficina de Calidad 5 años		Documento original: oficina de calidad		Disposición final: archivo historico de la ESE	