



E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE DE ISNOS  
NIT: 813010996-2

CODIGO

VERSION

Fecha de  
Elaboración

**IDENTIFICACION PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MACROPROCESO MISIONAL**

**DEFINICION MACROPROCESO MISIONAL:** Incluye todos los proceso que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto o razon social de ser.

PROCESO	SUB-PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
<b>ATENCION DE APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA</b>	<b>1. TOMA DE MUESTRAS</b>	
	<b>2.-LABORATORIO CLINICO</b>	HEMATOLOGIA, QUIMICA, INMUNOLOGIA, PARASITOLOGIA, ORINAS, LIQUIDOS
		LABORATORIO DE CITOLOGIAS CERVICO- UTERINAS
		CITOLOGIA-TAMIZACION DE CANCER DE CUELLO UTERINO
	<b>2.- SERVICIO FARMACEUTICO</b>	.ADQUISICION
		SRECEPCION
		.ALMACENAMIENTO
		DISTRIBUCION
		DISPENSACION



Elaboró: ANA CRISTINA MARTINEZ CAICEDO- Auditora de calidad



Revisó:

Aprobó: ADRIANA LIZETH LEON ORTIZ-Gerente

SAN JOSE DE ISNOS- HUILA

**DEFINICION CARACTERIZACION DE PROCESOS:** La Caracterización de Procesos consiste en identificar condiciones y/o elementos que hacen parte del proceso permitiendo conocer y comprender el proceso que se describe y las diferentes interacciones en la entidad, identificando proveedores, entradas, actividades, salidas, clientes, responsables documentos y registros aplicables, la gestión del riesgo y las acciones de control establecidas. Los procesos deben documentarse en función de la naturaleza de sus actividades, los requisitos del cliente/usuario y de los requisitos legales o reglamentarios que apliquen.

MACRO-PROCESO		PROCESO	OBJETIVO		
MISIONAL		<b>APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA.</b>	Prestar atención integral en salud acorde a los servicios de I Nivel de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica garantizando la calidad y oportunidad a los clientes que solicitan los servicios, los cuales son referidos por medicina general y/o Odontología general como ayuda diagnóstica para posterior manejo ya sea hospitalario o ambulatorio incluyendo equipos biomédicos con tecnología avanzada en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes que satisfagan los requisitos terapéuticos de los usuarios.		
ALCANCE Y APLICACIÓN		RESPONSABLES			
Aplica a todo el personal de las diferentes áreas de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica que hace parte de la atención integral en salud ofertada por la ESE HOSPITAL SAN JOSE DE ISNOS		Gerencia, Coordinador médico, Los coordinadores de áreas y el personal que operativiza cada uno de los procesos misionales de prestación de servicios en forma integral a la atención en salud.			
PROVEEDOR INTERNO Y/O EXTERNO	ENTRADAS	ACTIVIDADES E IDENTIFICACION DE PROCEDIMIENTOS	CLIENTES INTERNOS Y/O EXTERNOS	SALIDAS	
<b>INTERNOS:</b> 1)Todas las Áreas de la E.S.E. 2)Mantenimiento y biotecnología. 3)Informática y archivo. 4)Gestión de calidad. 5)Planeación y Gestión de la información.	Portafolio de servicios.	 <b>P-ACTIVIDADES PLANEACION:</b>  1)Proyeccion anual de procedimientos a realizar 2)Proyeccion de gasto. 3)Proyeccion de productividad por actividad y/o procedimiento.4)Proyeccion de costo del servicio.	<b>INTERNOS:</b> Procesos definidos en los servicios de urgencias, internación, consulta externa y quirúrgicos	Usuario atendido y satisfecho.	
	Estudio de necesidades del servicio.			Usuarios insatisfechos	
	Asignación Presupuestal.	 <b>H-ACTIVIDADES EJECUCION:</b>  1)Disponibilidad de personal requerido. 2)Dotacion. 3)Demanda del Servicio.		Productos y servicios brindados	
	Informes de Necesidades del servicio.			POA	
				Plan de compras.	

MACRO-PROCESO		PROCESO	OBJETIVO	
<b>EXTERNOS:</b> 1)Secretaria de Salud Departamental 2)Usuarios. 3)EPS 4)Otras entidades. 5)Particulares 6)Convenios y contratos.	Procesos y procedimientos.	 <b>V-ACTIVIDADES VERIFICACION:</b>  1)Registro de actividades y/o procedimientos 2)cumplimiento de agenda 3)Control del gasto según la demanda.	<b>EXTERNOS:</b> Entes de Control Secretaria de Salud Municipal y Departamental. Usuarios. EPS y otras entidades.	Informes de producción.
	Contratos y convenios.			Informes mensual a los entes de control.
	Sistema de Habilitación.	 <b>A-ACTIVIDADES ACTUACION:</b>  1)Implementacion de guias. 2)Cumplimiento de protocolos.3)Satisfaccion del usuario.		Proyecto de inversión.
	Planificación de los servicios asistenciales.			Evaluación de planes y programas.
	Normatividad Vigente			Informes de gestión.

**PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS**

Manuales de procesos y procedimientos-Tecnovigilancia  
 Planes de Auditoria.  
 Planes de Mejoramiento.  
 Guías y protocolos  
 Manual de calidad  
 Manual de Bioseguridad  
 PGIRHS

RECURSOS TECNOLÓGICO, FÍSICOS Y/O HUMANOS.	PROCESOS DE APOYO	NORMATIVIDAD
<b>1.- Tecnológicos:</b> Software, computador, impresora, Equipos biomédicos, otros. <b>2.- Físicos:</b> Áreas de trabajo, muebles, enseres, instalaciones hospitalarias, Insumos hospitalarios. <b>3.- Humanos:</b> Médicos especialistas, Medicos generales, Enfermera Jefe, Auxiliares de Enfermería, instrumentadores.	Atencion de Urgencias. Atencion en Internación-Hospitalizacion- Sala partos Atencion en Consulta Externa-Ambulatorio Atencion en proteccion especifica y deteccion temprana	Ley 100 de 1993. Ley 10 de 1990. Decreto 357 Resolución 473 de 2008. Ley 1122 del 2007. Decreto 1011 de 2006. Decreto 2200/05 Decreto 1571/92 Ley 909/2004 Resolución 1443 de 2006 Resolucion 2003 DE 2014. NTC-GP 1000-2004 Norma MECI 1000-2005-Decreto 943/14.

MACRO-PROCESO	PROCESO	OBJETIVO
---------------	---------	----------

Elaborò: ANA CRISTINA MARTINEZ CAICEDO- Auditora de Calidad

Revisò:

Aprobò: ADRIANA LIZETH LEON ORTIZ-Gerente

SAN JOSE DE ISNOS- HUILA



E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE DE ISNOS

NIT: 813010996-2

CODIGO

VERSION

Fecha de Elaboración

## CARACTERIZACION PROCEDIMIENTOS - MACROPROCESO MISIONAL

**DEFINICION CARACTERIZACION DE PROCEDIMIENTOS:** Herramienta de interacción para planificar los procesos y sub-procesos, mediante la caracterización o descripción de cada uno de ellos, el coordinador, clientes, proveedores y el personal que participa de la realización de las actividades, adquieren una visión integral, entienden para qué sirve lo que individualmente hace cada uno, por lo tanto fortalece el trabajo en equipo y la comunicación, favoreciendo de manera contundente la calidad de los productos y servicios dentro de la E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE ISNOS

MACRO-PROCESO	PROCESO	SUB-PROCESO		
MISIONAL	APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	TOMA DE MUESTRAS		
PROCEDIMIENTOS DEL SUB-PROCESO	PARTICIPANTES DE LOS PROCEDIMIENTOS			
NOMBRE	NOMBRE			
TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLINICO	BACTERIOLOGO-AUXILIAR DE LABORATORIO.			
LABORATORIO CLINICO-PROCESAMIENTO, TRANSPORTE, CONSERVACION Y REMISION DE MUESTRAS.	COORDINADOR DE LABORATORIO-BACTERIOLOGO-AUXILIAR DE LABORATORIO			
DOCUMENTOS DE REFERENCIA DE LOS PROCEDIMIENTOS		CONTROL DEL DOCUMENTO		
NOMBRE (procesos, procedimientos y/o actividades documentadas de)		FECHA DE ELABORACION	VERSION	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
: 1. Manual de toma, transporte, conservación y remisión de muestras.				
2. Manual de Bioseguridad ajustado a las características de la Toma de Muestras del laboratorio clínico.				
3. Manual de gestión integral de residuos generados en la atención de salud y otras actividades, ajustado a las características de la Toma de Muestras del laboratorio clínico.				
4. Protocolo de limpieza y desinfección de áreas				
5. Protocolo de manejo de eventos adversos o reacciones que pueden presentar los pacientes antes, durante o después de la toma de muestra.				
RECOMENDACIONES GENERALES EN LA EJECUCION DE LOS PROCEDIMIENTOS				
Aspectos en Seguridad de la Información:				
Aspectos en Gestion del Riesgo ocupacional:				
Aspectos en Impactos Ambientales:				
Aspectos en Gestion Documental:				
Aspectos en Humanización del Servicio:				
Aspectos en Seguridad del Paciente:				

Elaboró: ANA CRISTINA MARTINEZ CAICEDO- Auditora de Calidad

Revisó:

Aprobó: ADRIANA LIZETH LEON ORTIZ-Gerente



**CARACTERIZACION PROCEDIMIENTOS - MACROPROCESO MISIONAL**

**DEFINICION CARACTERIZACION DE PROCEDIMIENTOS:** Herramienta de interacción para planificar los procesos y sub-procesos, mediante la caracterización o descripción de cada uno de ellos, el coordinador, clientes, proveedores y el personal que participa de la realización de las actividades, adquieren una visión integral, entienden para qué sirve lo que individualmente hace cada uno, por lo tanto fortalece el trabajo en equipo y la comunicación, favoreciendo de manera contundente la calidad de los productos y servicios dentro de la E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE ISNOS

MACRO-PROCESO	PROCESO	SUB-PROCESO		
MISIONAL	APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	LABORATORIO CLINICO BAJA COMPLEJIDAD		
PROCEDIMIENTOS DEL SUB-PROCESO	PARTICIPANTES DE LOS PROCEDIMIENTOS			
NOMBRE	NOMBRE			
LABORATORIO CLINICO-PROCESAMIENTO, TRANSPORTE, CONSERVACION Y REMISION DE MUESTRAS.	COORDINADOR DE LABORATORIO-BACTERIOLOGO-AUXILIAR DE LABORATORIO			
LABORATORIO DE CITOLOGIAS CERVICO-UTERINAS	BACTERIOLOGO-ENFERMERA JEFE-CITOTECNOLOGA-AUXILIAR DE LABORATORIO.			
TAMIZACION DE CANCER DE CUELLO UTERINO	BACTERIOLOGO-ENFERMERA JEFE-CITOTECNOLOGA-AUXILIAR DE LABORATORIO.			
DOCUMENTOS DE REFERENCIA DE LOS PROCEDIMIENTOS		CONTROL DEL DOCUMENTO		
NOMBRE (procesos, procedimientos y/o actividades documentadas de)		FECHA DE ELABORACION	VERSION	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
1. Manuales de procedimientos técnicos de cada sección.				
2. Programa de control de calidad interno y externo y sus respectivos manuales. 2. Análisis de los reportes del control de calidad y toma de medidas correctivas documentadas.				
3. Manual de toma, transporte, conservación y remisión de muestras.				
4. Protocolo para reporte y envío de las muestras con resultados relacionados con patologías de obligatoria notificación al Laboratorio de Salud Pública, de acuerdo con las guías y protocolos de Vigilancia en Salud Pública.				
5. Manual de Bioseguridad ajustado a las características del laboratorio clínico.				
6. Manual de esterilización, si aplica.				
7. Manuales de manejo y limpieza de equipos				
8. Manual de gestión integral de residuos generados en la atención de salud y otras actividades, ajustado a las características del laboratorio clínico				
9. Manual de limpieza y desinfección del material que se utilice en el procesamiento de las muestras y/o de los elementos que se reutilicen.				

MACRO-PROCESO	PROCESO	SUB-PROCESO		
10. Protocolo de manejo de eventos adversos				
<b>PARA TAMIZACION DE CANCER DE CUELLO UTERINO:</b> 1. Manual de toma, transporte, conservación y remisión de muestras. 2. Control de calidad de las muestras tomadas. 3. Procedimiento de control y entrega de resultados.				
<b>RECOMENDACIONES GENERALES EN LA EJECUCION DE LOS PROCEDIMIENTOS</b>				
Aspectos en Seguridad de la Información:				
Aspectos en Gestion del Riesgo ocupacional:				
Aspectos en Impactos Ambientales:				
Aspectos en Gestion Documental:				
Aspectos en Humanizacion del Servicio:				
Aspectos en Seguridad del Paciente:				

**Elaboró:** ANA CRISTINA MARTINEZ CAICEDO- Auditora de Calidad

**Revisó:**

**Aprobó:** ADRIANA LIZETH LEON ORTIZ-Gerente

SAN JOSE DE ISNOS- HUILA



**CARACTERIZACION PROCEDIMIENTOS - MACROPROCESO MISIONAL**

**DEFINICION CARACTERIZACION DE PROCEDIMIENTOS:** Herramienta de interaccion para planificar los procesos y sub-procesos, mediante la caracterización o descripción de cada uno de ellos, el coordinador, clientes, proveedores y el personal que participa de la realización de las actividades, adquieren una visión integral, entienden para qué sirve lo que individualmente hace cada uno, por lo tanto fortalece el trabajo en equipo y la comunicación, favoreciendo de manera contundente la calidad de los productos y servicios dentro de la E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DE ISNOS

MACRO-PROCESO	PROCESO	SUB-PROCESO		
MISIONAL	APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	SERVICIO FARMACEUTICO BAJA COMPLEJIDAD		
PROCEDIMIENTOS DEL SUB-PROCESO	PARTICIPANTES DE LOS PROCEDIMIENTOS			
NOMBRE	NOMBRE			
ADQUISICION	GERENCIA-ALMACEN-COORDINACION--REGENTE EN FARMACIA			
RECEPCION	ALMACEN-COORDINACION			
ALMACENAMIENTO	COORDINACION--REGENTE EN FARMACIA-AUXILIARES DE FARMACIA			
DISTRIBUCION	COORDINACION--REGENTE EN FARMACIA-AUXILIARES DE FARMACIA			
DISPENSACION	QUIMICO FARMACEUTICO-REGENTE EN FARMACIA-AUXILIARES DE FARMACIA			
DOCUMENTOS DE REFERENCIA DE LOS PROCEDIMIENTOS		CONTROL DEL DOCUMENTO		
NOMBRE (procesos, procedimientos y/o actividades documentadas de)		FECHA DE ELABORACION	VERSION	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
1. Manual de procesos y procedimientos que incluya los procesos y procedimientos para la adecuada selección, adquisición recepción, almacenamiento, conservación, distribución, dispensación, transporte, control y manejo de residuos de los medicamentos y dispositivos médicos de acuerdo con las especificaciones establecidas por el fabricante, diseñados por químico farmacéutico según los requerimientos establecidos para tal fin.				
2. Normas explícitas sobre restricciones, a personal diferente al químico farmacéutico, para formulación, realización de actividades de asesoría farmacológica y de farmacovigilancia.				
3. Información visible al usuario que prohíba la asesoría farmacológica, por parte de personal diferente al químico farmacéutico				



MACRO-PROCESO	PROCESO	SUB-PROCESO		
4. Procedimiento para el manejo de medicamentos de control especial.				
5. Procedimientos para el control de fechas de vencimiento y mecanismos para la disposición final y destrucción de medicamentos y dispositivos médicos.				
RECOMENDACIONES GENERALES EN LA EJECUCION DE LOS PROCEDIMIENTOS				
Aspectos en Seguridad de la Información:				
Aspectos en Gestion del Riesgo ocupacional:				
Aspectos en Impactos Ambientales:				
Aspectos en Gestion Documental:				
Aspectos en Humanizacion del Servicio:				
Aspectos en Seguridad del Paciente:				

**Elaborò:** ANA CRISTINA MARTINEZ CAICEDO Auditora de Calidad

**Revisò:**

**Aprobò:** ADRIANA LIZETH LEON ORTIZ-Gerente

SAN JOSE DE ISNOS- HUILA



