



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

IDENTIFICACION PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MACRO

DEFINICION MACROPROCESO MISIONAL: Incluye todos los procesos que proporcionan el objeto o razón social de ser.

PROCESO	SUB-PROCESO
CONSULTA EXTERNA	1.- CONSULTA MEDICA
	2.-CONSULTA ODONTOLÓGICA
	3. SALUD FAMILIAR

Elaboró: ANA CRISTINA MARTINEZ CAICED. Auditor de Calidad

Revisó:

Aprobó: ADRIANA LIZETH LEON ORTIZ-Gerente

SAN JOSE DE ISNOS – HI

NOS	CODIGO	
	VERSION	
PROCESO MISIONAL	Fecha de Elaboración	



manan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su



PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
CONSULTA MEDICA GENERAL,	CONSULTA MEDICA GENERAL
CONSULTA ODONTOLOGICA GENERAL	CONSULTA ODONTOLOGICA GENERAL
SALUD PUBLICA	VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA
	IEC. INFORMACION, EDUCACION Y COMUNICACIÓN EN SALUD PUBLICA

UIA

CARACTERIZACION PROCESOS - MACROPROCESO MISIONAL

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		CONSULTA EXTERNA-AMBULATORIOS.	Prestar atención con calidad, oportunidad, accesibilidad, pertinencia, con el menor riesgo en la atención a los clientes a través del compromiso del personal y la optimización de los recursos.		
ALCANCE Y APLICACIÓN		RESPONSABLES			
Aplica a todos los procesos definidos en la ESE HOSPITAL SAN JOSE DE ISNOS y se correlaciona entre todas las Áreas Asistenciales y Administrativas, clientes internos y externos.		Gerencia, Coordinador médico, Coordinador de Area, Profesionales y Auxiliares.			
PROVEEDOR INTERNO Y/O EXTERNO	ENTRADAS	ACTIVIDADES E IDENTIFICACION DE PROCEDIMIENTOS		CLIENTES INTERNOS Y/O EXTERNOS	SALIDAS
INTERNOS: 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.	Plan desarrollo Departamental	 P-ACTIVIDADES PLANEACION:		INTERNOS: Funcionarios que intervienen en los procesos definidos en la E.S.E. Junta Directiva. Comités Institucionales y planeación institucional.	Usuario atendido y satisfecho.
	Plan de Ordenamiento Territorial.	1)Proyeccion anual de consultas por medicina general. 2) Proyeccion anual de consultas por odontologia general. 3)Proyeccion de gasto. 4)Proyeccion de productividad por actividad tanto de consulta como de procedimientos.5.) Proyeccion anual de actividades de Salud Pública			Formula médica, historia clínica.
	Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad.	 H-ACTIVIDADES EJECUCION:			Egreso del usuario.
	Modelo Estándar de Control Interno.	1)Disponibilidad de personal requerido (medicos generales, Odontologos,enfermeras,auxiliares de consultorio y de enfermeria.			Información, soportes de facturación.
	Norma Técnica de Gestión de la Calidad.	2)Disponibilidad y detección de roles de procedimientos manerac			

MACRO-PROCESO		PROCESO	OBJETIVO		
	Plataforma estratégica.	2) Disponibilidad y dotación de salas de procedimientos menores. 3) Demanda del Servicio.	Remisión del usuario a otro servicio o institución.		
EXTERNOS: 1) Secretaria de Salud Departamental 2) Usuarios. 3) EPS 4) Otras entidades. 5) Particulares 6) Convenios y contratos.	Planes de Gestión.	 V-ACTIVIDADES VERIFICACION:	EXTERNOS: Entes de Control Secretaria de Salud Municipal y Departamental. Usuarios. Asociaciones comunitarias. EPS y otras entidades.		
	Informes Necesidad del servicio.			 A-ACTIVIDADES ACTUACION:	
	Procesos y procedimientos.	1) Registro de atenciones generales 2) Registro de procedimientos ambulatorios generales 3) Control del gasto según la demanda.			Plan de Gestión del área.
	Planes de mejoramiento.				Informe de Indicadores y resultados.
	Auditoria, informes.				Planes de mejoramiento.
	Contratos y convenios.	1) Implementación de guías. 2) Cumplimiento de protocolos. 3) Satisfacción del usuario.			Evaluación Planes de Gestión.
	Normatividad Vigente.			Plan de compras y contratación de personal	
PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS					
Manuales de procesos y procedimientos. 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		
1.- Tecnológicos: Software, computador, impresora, Equipos biomédicos, otros. 2.- Físicos: Áreas de trabajo, muebles, enseres, instalaciones hospitalarias, Insumos hospitalarios.	Atención de Urgencias. Atención en Internación-Hospitalización, Sala partos Atención en Apoyo Diagnóstico y Complementación terapéutica. Atención en Protección específica y detección		Ley 100 de 1993. Decreto 412 de 1992 Ley 1122 del 2007. Ley 872 de 2003. Decreto 1011 de 2006. Resolución 1447 de 2006.		

MACRO-PROCESO	PROCESO	OBJETIVO
3.- Humanos: Todo el personal involucrado en el proceso.	temprana.	Resolución 2003 de 2014, NTC-GP 1000-2004. Norma MECI 1000-2005 Decreto 943 de 204.

Elaborò: ANA CRISTINA MARTINEZ CAICEDO- Auditor 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 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	CONSULTA EXTERNA	CONSULTA MEDICO GENERAL-BAJA COMPLEJIDAD,
PROCEDIMIENTOS DEL SUB-PROCESO	PARTICIPANTES DE LOS PROCEDIMIENTOS	
NOMBRE	NOMBRE	
CONSULTA MEDICA General	MEDICO GENERAL -ENFERMERA JEFE-AUXILIAR DE ENFERMERIA.	

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. Guías internas y procesos educativos de los eventos de interés en salud pública, según la oferta de servicios de salud.			
2. Los procesos de implementación o remisión dentro de la red del usuario al programa que requiera, según lo definan las Resoluciones 412 de 2000 y 4505 de 2012 ó las normas que las modifiquen, adicione o sustituyan.			
3. Un Programa de atención en salud para víctimas de violencias sexuales que incluya como mínimo: • Un documento del proceso institucional que orienta la atención en salud de las víctimas de violencias sexuales y su evaluación, según la Resolución 0459 de 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social, o la norma que la adicione, modifique o sustituya. • Un documento que dé cuenta de la conformación del equipo institucional para la gestión programática del Modelo y Protocolo de la atención integral en salud para las víctimas de violencias sexuales, en el marco de la Resolución 0459 de 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social, o la norma que la adicione, modifique o sustituya.			
4. Procesos documentados, socializados y evaluados en medicina general			

RECOMENDACIONES GENERALES EN LA EJECUCION DE LOS PROCEDIMIENTOS

Aspectos en Seguridad de la Información:

Aspectos en Gestion del Riesgo ocupacional:

MACRO-PROCESO	PROCESO	SUB-PROCESO
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



E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE DE ISNOS

NIT: 813010996-2

CARACTERIZACION PROCEDIMIENTOS - MACROPROCESO MISIONAL

CODIGO	
VERSION	
Fecha de Elaboración	

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	CONSULTA EXTERNA-	CONSULTA ODONTOLOGICA GENERAL		
PROCEDIMIENTOS DEL SUB-PROCESO		PARTICIPANTES DE LOS PROCEDIMIENTOS		
NOMBRE		NOMBRE		
ATENCION INTEGRAL EN ODONTOLOGIA GENERAL		ODONTOLOGO GENERAL, AUXILIARES DE CONSULTORIO.		
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. Guías clínicas sobre manejo de las principales causas de morbilidad oral y manejo de complicaciones anestésicas.				
2. Criterios explícitos y documentados sobre las guías, procesos, procedimientos, instructivos, etc., conforme al servicio ofertado.				
3. Procedimientos para la información al paciente y la familia sobre recomendaciones y preparación pre procedimiento y recomendaciones post procedimiento, controles, posibles complicaciones y disponibilidad de consulta permanente y en general, las previsiones que se requieran para proteger al paciente de las posibles complicaciones que se podrían presentar durante los procedimientos realizados.				
4. Protocolo de esterilización y suficiencia de instrumental, de acuerdo con la rotación de pacientes.				
RECOMENDACIONES GENERALES EN LA EJECUCION DE LOS PROCEDIMIENTOS				
Aspectos en Seguridad de la Informacion:				
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 C- Auditora de Calidad

Revisó:

Aprobó: ADRIANA LIZETH LEON ORTIZ-Gerente



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 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	CONSULTA EXTERNA-	SALUD PUBLICA		
PROCEDIMIENTOS DEL SUB-PROCESO	PARTICIPANTES DE LOS PROCEDIMIENTOS			
NOMBRE	NOMBRE			
VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	MEDICO GENERAL, ENFERMERA JEFE, AUXILIAR DE ENFERMERIA.			
IEC. INFORMACIÓN, EDUCACION Y COMUNICACIÓN EN SALUD PUBLICA	MEDICO GENERAL, ENFERMERA JEFE, AUXILIAR DE ENFERMERIA.			
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. Guías internas y procesos educativos de los eventos de interés en salud pública, según la oferta de servicios de salud.				
2. Los procesos de implementación o remisión dentro de la red del usuario al programa que requiera, según lo definan las Resoluciones 412 de 2000 y 4505 de 2012 ó las normas que las modifiquen, adicione o sustituyan.				
3. Un Programa de atención en salud para víctimas de violencias sexuales que incluya como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Un documento del proceso institucional que orienta la atención en salud de las víctimas de violencias sexuales y su evaluación, según la Resolución 0459 de 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social, o la norma que la adicione, modifique o sustituya. • Un documento que dé cuenta de la conformación del equipo institucional para la gestión programática del Modelo y Protocolo de la atención integral en salud para las víctimas de violencias sexuales, en el marco de la Resolución 0459 de 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social, o la norma que la adicione, modifique o sustituya. 				
4. Procesos documentados, socializados y evaluados en medicina general				
RECOMENDACIONES GENERALES EN LA EJECUCION DE LOS PROCEDIMIENTOS				
Aspectos en Seguridad de la Información:				
Aspectos en Gestion del Riesgo ocupacional:				

MACRO-PROCESO	PROCESO	SUB-PROCESO
Aspectos en Impactos Ambientales:		
Aspectos en Gestion Documental:		
Aspectos en Humanizacion del Servicio:		
Aspectos en Seguridad del Paciente:		

Veronica S. Lopez

Elaborò: ANA CRISTINA MARTINEZ C- Auditora de Calidad

Revisò:

Aprobò: ADRIANA LIZETH LEON -Gerente

SAN JOSE DE ISNOS- HUILA