

**IDENTIFICACION PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MACROPROCESO MISIONAL**

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

PROCESO	SUB-PROCESOS
<b>URGENCIAS</b>	<b>1.- CONSULTA MEDICO GENERAL</b>
	<b>2. OBSERVACION</b>
	<b>3. TRIAGE</b>
	<b>4. REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA</b>
	<b>6. TRASPORTE ASISTENCIA BASICO</b>

**Elaborò:** ANA CRISTINA MARTINEZ CAICEDO - Auditora de calidad

**Revisò:**

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

	CODIGO	
	VERSION	
	Fecha de Elaboracion	

ntidad en el cumplimiento de su

## PROCEDIMIENTOS

PRECONSULTA

CONSULTA MEDICO-GENERAL

MENOS DE 6 HORAS

MAS DE 6 HORAS

CLASIFICACION DE PACIENTES

REMISIONES INTERNAS

REFERENCIA

TRASLADO DE PACIENTES



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

CODIGO	
VERSION	
Fecha de Elaboración	

**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		ATENCIÓN DE URGENCIAS	Prestar atención con calidad, oportunidad, accesibilidad y realizar una buena clasificación del usuario para la atención por médico general, demás procedimientos diagnósticos y terapéuticos para garantizar una estancia agradable en observación hasta definir su conducta.		
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 Urgencias, , Profesionales y Auxiliares.			
PROVEEDOR INTERNO Y/O EXTERNO	ENTRADAS	ACTIVIDADES E IDENTIFICACION DE PROCEDIMIENTOS	CLIENTES INTERNOS Y/O EXTERNOS	SALIDAS	
<b>INTERNOS:</b> 1)Áreas de Internación-Hospitalización y/o consulta externa. 2)Atención en sala de partos. 3)Servicio de Apoyo Diagnostico y complementación Terapéutica. 4)Farmacia y Almacén Mantenimiento y biotecnología. 5)Hotelería. 6)Informática y archivo	Plan desarrollo Departamental	 <b>P-ACTIVIDADES PLANEACION:</b>  1)Proyeccion anual de consultas por Urgencias de I Nivel. a realizar 2). Proyeccion de gasto. 2)Proyeccion de productividad por médico	<b>INTERNOS:</b> 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.			Formula médica, historia clínica.	
	Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad.			Egreso del usuario.	
	Modelo Estándar de Control Interno.	 <b>H-ACTIVIDADES EJECUCION:</b>  1)Disponibilidad de personal requerido ( medico generales, enfermeras,auxiliares). 2)Demanda del Servicio.		Información, soportes de facturación.	
	Norma Técnica de Gestión de la Calidad.			Remisión del usuario a otro servicio o institución.	
	Plataforma estratégica.				

MACRO-PROCESO		PROCESO	OBJETIVO		
<b>EXTERNOS:</b> 1)EPS. 2)Particulares. 3)Otras entidades. 4)Convenios y contratos.	Planes de Gestión.	 <b>V-ACTIVIDADES VERIFICACION:</b>	<b>EXTERNOS:</b> Entes de Control Secretaria de Salud Municipal y Departamental. Usuarios. Asociaciones comunitarias. EPS y otras entidades.		
	Informes Necesidad del servicio.			1)Registro de consultas de Urgencias I nivel. 2)Control del gasto según la demanda.	
	Procesos y procedimientos.	 <b>A-ACTIVIDADES ACTUACION:</b>			
	Planes de mejoramiento.				1)Atencion de Urgencias de I . 2)Implementacion de guias. 3)Cumplimiento de protocolos.4)Satisfaccion del usuario.
	Auditoria, informes.				
	Contratos y convenios.				
	Normatividad Vigente.				
			Plan de Gestión del area.		
			Informe de Indicadores y resultados.		
			Planes de mejoramiento.		
			Evaluación Planes de Gestión.		
			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 TECNOLOGICO, FISICOS 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> Todo el personal involucrado en el proceso.	Atención de Apoyo y Complementación Terapéutica. Atención en Internación-Hospitalización Atención en Consulta Externa-Ambulatorio Atención en servicios conexos a la Salud. Atención en Protección específica y Detección Temprana  Atención en Sala Partos ..	Ley 100 de 1993. Decreto 412 de 1992 Ley 1122 del 2007. Ley 872 de 2003. Decreto 1011 de 2006. Resolución 1447 de 2006. Resolución 2003 de 2014, NTC-GP 1000-2004. Norma MECI 1000-2005 Decreto 943 de 204.

Elaboró: ANA CRISTINA MARTINEZ CAICEDO- Auditora de Calidad

Revisó:

Aprobó: ADRIANA LIZETH LEON ORTIZ - Gerente

**MACRO-PROCESO**

**PROCESO**

**OBJETIVO**

SAN JOSE DE SNOS – HUILA-



**E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE DE ISNOS**

**NIT:**

**CARACTERIZACION PROCEDIMIENTOS - MACROPROCESO MISIONAL**

CODIGO

VERSION

VIGENCIA

PAGINA

**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	URGENCIAS	CONSULTA MEDICO GENERAL-BAJA COMPLEJIDAD		
PROCEDIMIENTOS DEL SUB-PROCESO		PARTICIPANTES DE LOS PROCEDIMIENTOS		
NOMBRE		NOMBRE		
PRE-CONSULTA		AUXILIAR DE ENFERMERIA.		
CONSULTA MEDICO GENERAL		MEDICO GENERAL		
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. Atención médica inicial y definición de conducta, de las principales patologías que el servicio atiende.				
2.. Criterios explícitos para referir y recibir a un usuario a servicios de consulta externa u hospitalización de cualquier complejidad.				
3. Sistema de inmovilización segura de usuarios para cuando su condición clínica lo requiera.				
4. Guías y protocolos de atención en paciente agitado, intento de suicidio, síndrome de abstinencia a sustancias psicoactivas.				
5. Criterios explícitos para recibir a un usuario referido de servicios de consulta externa u hospitalización.				
6. Planes para emergencias internas y externas.				
7. Procedimientos para la información al paciente sobre recomendaciones al egreso, criterios que impliquen el regresar al servicio, controles, posibles complicaciones y disponibilidad de consulta permanente y en general, las previsiones que se requieran para proteger al paciente de los riesgos del manejo ambulatorio de pacientes.				
8. Protocolo para declaración de muerte cerebral.				
9.. Protocolo de atención en salud a víctimas de violencia sexual según normatividad vigente.				
RECOMENDACIONES GENERALES EN LA EJECUCION DE LOS PROCEDIMIENTOS				
Aspectos en Seguridad de la Información:				
Aspectos en Gestion del Riesgo ocupacional:				
Aspectos en Impactos Ambientales:				

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

**Elaborò:** ANA CRISTINA MARTINEZ CAICEDO- Auditora de Calidd  
**Revisò:**  
**Aprobò:** ADRIANA LIZETH LEON-Gerente

SAN JOSE DE ISNOS – HUILA



E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE DE ISNOS

NIT:

CARACTERIZACION PROCEDIMIENTOS - MACROPROCESO MISIONAL

CODIGO

VERSION

VIGENCIA

PAGINA

**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	URGENCIAS	ESTANCIA EN OBSERVACION-BAJA COMPLEJIDAD		
PROCEDIMIENTOS DEL SUB-PROCESO		PARTICIPANTES DE LOS PROCEDIMIENTOS		
NOMBRE		NOMBRE		
ESTANCIA MENOR DE 6 (SEIS) HORAS		MEDICO GENERAL, ENFEMERA JEFE, AUXILIARES,		
ESTANCIA MAYOR DE 6 (SEIS) HORAS		MEDICO GENERAL, ENFEMERA JEFE, AUXILIARES,		
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 de enfermería				
3. Criterios explícitos para referir y recibir a un usuario a servicios de consulta externa u hospitalización de cualquier complejidad.				
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-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	URGENCIAS	TRIAGE		
PROCEDIMIENTOS DEL SUB-PROCESO	PARTICIPANTES DE LOS PROCEDIMIENTOS			
NOMBRE	NOMBRE			
CLASIFICACION DE PACIENTES	MEDICO GENERAL, ENFERMERA JEFE,			
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. La clasificación de pacientes.				
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



**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	URGENCIAS	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA		
PROCEDIMIENTOS DEL SUB-PROCESO	PARTICIPANTES DE LOS PROCEDIMIENTOS			
NOMBRE	NOMBRE			
REMISIONES INTERNAS	MEDICO GENERAL, ENFERMERA JEFE, AUXILIARES.			
REFERENCIA	MEDICO GENERAL, ENFERMERA JEFE, AUXILIARES.			
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
Criterios explícitos para recibir y referir a un usuario a servicios de Consulta externa, Hospitalización de cualquier nivel de complejidad				
Guías y Protocolos de Atención				
RECOMENDACIONES GENERALES EN LA EJECUCION DE LOS PROCEDIMIENTOS				
Aspectos en Seguridad de la Información:				
Aspectos en Gestión del Riesgo ocupacional:				
Aspectos en Impactos Ambientales:				
Aspectos en Gestión Documental:				
Aspectos en Humanización del Servicio:				
Aspectos en Seguridad del Paciente:				

Elaboró: ANA CRISTINA MARTINEZ CAICEDO- Auditora de Calidad

Revisó:

Aprobó: ADRIANA LIZETH LEON-Gerente



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 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	URGENCIAS	TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO		
PROCEDIMIENTOS DEL SUB-PROCESO	PARTICIPANTES DE LOS PROCEDIMIENTOS			
NOMBRE	NOMBRE			
TRASLADO ASISTENCIAL BASICO-TAB	COORDINADORA DE TRASLADOS-TRIPULACION DE LA AMBULANCIA:CONDUCTOR Y 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. Manejo de urgencias.				
2. Procedimiento de remisión que incluya traslado de niños y personas en abandono o sin acompañante.				
3. Guías para el transporte asistencial en la modalidad ofertada.				
4. Rutinas permanentes de mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo.				
5. Rutinas de aseo del vehículo.				
6. Garantizar las buenas prácticas de esterilización en los dispositivos, instrumental y dotación que así lo requieran.				
7. Manual de limpieza y desinfección de la ambulancia y los equipos biomédicos, camillas, etc				
8. Documento para la gestión integral de los residuos generados en la atención de salud y otras actividades.				
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:				

Elaboró: ANA CRISTINA MARTINEZ CAICEDO- Auditora de Calidad

Revisó:

Aprobó: ADRIANA LIZETH LEON ORTIZ-Gerente