




CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					
CÓDIGO: SA-CP-001	FECHA DE ELABORACIÓN: 31/08/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 14/03/2016	VERSIÓN: 2	PAGINA: 1 DE 4	
<b>PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y DE APOYO A LA ATENCIÓN</b>					
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Líder o quien haga sus veces					
<b>OBJETIVO</b>	Brindar una atención en servicios de ambulatorios y de apoyo de forma segura, continua, integral, pertinente y humanizada, mediante la organización del recurso humano y físico, para mantener, recuperar y/o mejorar las condiciones de salud del usuario.				
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la elaboración del plan operativo anual y termina con la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
Proceso de Dirección y Control Institucional	Plataforma estratégica. Planes operativos anuales Políticas de gestión organizacional Código de Ética Modelo de Procesos Estructura orgánica Acuerdos de Gestión	Elaborar plan operativo anual para el proceso de Prestación de servicios ambulatorios y de apoyo a la atención.	Plan operativo anual	Proceso de Dirección y Control Institucional	
Proceso de Control Interno	Programas de fomento de la cultura del autocontrol efectuados		Necesidades de Talento Humano Cuadros de turnos Necesidades para el plan de compras Necesidades para el Plan de mantenimiento preventivo Necesidades para el plan de aseo y limpieza de las áreas y programa de dotación permanente de ropa	Proceso de gestión administrativo	
Proceso de Gestión Jurídica	Normativa vigente en Salud y Gestión pública Conceptos jurídicos	Establecer los recursos necesarios que garanticen la prestación segura, continua, integral, pertinente y humanizada del servicio (recurso humano, dotación de equipos, insumos, agendas).			
EAPB, Proceso de prestación de servicios de urgencias, proceso de prestación de servicios quirúrgicos, Proceso de Servicios de internación médica.	Usuario con necesidades de atención Órdenes médicas (Internación . Ayudas diagnósticas y terapéuticas, interconsultas, solicitud de quirófano) Modelo de atención	Definir el modelo de atención para la prestación del servicio.	Modelo de atención	Procesos misionales y procesos de apoyo Proceso de vigilancia epidemiológica y estadística.	
Proceso de planeación y gestión de la calidad	Asesoría para la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad y del Sistema de Control Interno. Modelo para la documentación de procesos Plan de comunicaciones Mapa de riesgos. Programa de Seguridad del paciente	Garantizar el cumplimiento de los requisitos del SOGCS	Usuario con conducta definida Órdenes médicas (Ayudas diagnósticas y terapéuticas, interconsultas, solicitud de quirófano)	Proceso de prestación de servicios quirúrgicos, Proceso de atención al usuario y trabajo social, Proceso de prestación de servicios internación	
Banco de Sangre Hospital Federico Lleras Acosta	Componentes Sanguíneos	Efectuar la prestación del servicio de medicina transfusional.	Historia clínica y soportes Componentes Sanguíneos	Proceso de gestión administrativa. Todos los procesos misionales	
Proceso de gestión del servicio farmacéutico	Medicamentos, insumos, dispositivos médicos Política de Uso y Reuso Perfil farmacológico Programa de Farmacovigilancia Programa de tecnovigilancia Reporte de eventos o incidentes adversos. Reportes de tecnovigilancia. Circulares de tecnovigilancia. Comunicados con novedades en medicamentos y dispositivos médicos. Programa de educación a la comunidad hospitalaria y usuarios.	Definir el perfil de morbi-mortalidad del proceso.	Solicitudes para cirugía Solicitud de material medico-quirúrgico	Proceso de prestación de servicios quirúrgicos	
EAPB	Autorización de la atención	Hacer el registro de los servicios prestados acuerdo a lo establecido en el procedimiento de facturación.	Órdenes médicas (Fórmulas de medicamentos y/o dispositivos médicos)	Proceso de servicio farmacéutico	
Proceso de Gestión Financiera	Apertura de historia clínica Informe de análisis de costos		Resultados de Ayudas diagnósticas y terapéuticas Muestras y especímenes para procesamiento externo	Todos los procesos misionales - Proceso de Vigilancia epidemiológica, infecciones y estadística Laboratorio externo	
Proceso de Gestión administrativa	Recursos provistos (plan de mantenimiento, talento humano, insumos, servicios aseo, entre otros) Programa de Gestión ambiental de residuos hospitalarios Programa de Tecnovigilancia Directrices institucionales para la elaboración de cuadros de turno Documento del contrato Aprobación de las pólizas Certificación de legalización Documento de Liquidación del contrato	Promover el cumplimiento de las normas de ética y bioética.	Remisiones	Proceso de atención de servicios de urgencias	
Proceso de Prestación de Servicios quirúrgicos	Programación de cirugía Material medico-quirúrgico estéril Manual de Uso y Reuso Manual de buenas prácticas de esterilización	Medir la adherencia a los implementación del modelo de atención Recolectar la información para la elaboración de los indicadores de producción.	Perfil epidemiológico Ficha de reporte de enfermedades de interés en salud pública Reporte de Infecciones asociadas a la atención en salud	Proceso de vigilancia epidemiológica y estadística.	



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					
CÓDIGO: SA-CP-001	FECHA DE ELABORACIÓN: 31/08/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 14/03/2016	VERSIÓN: 2	PAGINA: 3 DE 4	
<b>PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y DE APOYO A LA ATENCIÓN</b>					
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>		Líder o quien haga sus veces			
<b>OBJETIVO</b>	Brindar una atención en servicios de ambulatorios y de apoyo de forma segura, continua, integral, pertinente y humanizada, mediante la organización del recurso humano y físico, para mantener, recuperar y/o mejorar las condiciones de salud del usuario.				
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la elaboración del plan operativo anual y termina con la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora				
PROCEDIMIENTOS	REGISTROS	INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO (Ver Ficha Técnica del Indicador)	REQUISITOS LEGALES ESTABLECIDOS A CUMPLIR	RIESGOS	
Manual de procedimientos técnicos del servicio de medicina transfusional (Código SA-MN-011)					
Manual para la preparación de pacientes para la toma de imágenes diagnósticas (Código SA-MN-012)					
Manual para la información al paciente sobre preparación, 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 los riesgos de procedimientos sin hospitalización. (Código SA-MN-013)					
Manual de procedimientos de cardiología (Código SA-MN-014)					
Manual de bioseguridad ajustado a las características de la toma de muestras del laboratorio clínico (Código SA-MN-015)					
Manual de gestión integral de residuos generados en la atención en salud y otras actividades, ajustado a la toma de muestras de los laboratorios (Código SA-MN-016)					
Procedimiento para la atención de consulta médica especializada (Código SA-PR-001)	Ver Procedimientos				
Procedimiento Planeación y Calculo de Plan de Tratamiento Braquiterapia (Código SA-PR-002)					
Procedimiento Planeación y Calculo de Plan Tratamiento Teleterapia (Código SA-PR-003)					
Procedimiento de simulación de BRAQUITERAPIA (Código SA-PR-004)					
Procedimiento de simulación de teleterapia (Código SA-PR-005)					
Toma, procesamiento y entrega de resultados de Laboratorio Clínico (Código SA-PR-006)					
Recepción, toma, lectura y entrega de reportes de las ayudas diagnósticas (Código SA-PR-007)					
Prestación de servicios de Gastroenterología (Código SA-PR-008)					

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					
CÓDIGO: SA-CP-001	FECHA DE ELABORACIÓN: 31/08/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 14/03/2016	VERSIÓN: 2	PAGINA: 4 DE 4	
<b>PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y DE APOYO A LA ATENCIÓN</b>					
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>		Líder o quien haga sus veces			
<b>OBJETIVO</b>	Brindar una atención en servicios de ambulatorios y de apoyo de forma segura, continua, integral, pertinente y humanizada, mediante la organización del recurso humano y físico, para mantener, recuperar y/o mejorar las condiciones de salud del usuario.				
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la elaboración del plan operativo anual y termina con la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora				
PROCEDIMIENTOS	REGISTROS	INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO (Ver Ficha Técnica del Indicador)		REQUISITOS LEGALES ESTABLECIDOS A CUMPLIR	RIESGOS
Procedimiento para la administración de tratamiento de braquiterapia (Código SA-PR-011)  Procedimiento para la administración de tratamiento de teleterapia (Código SA-PR-012)  Procedimiento de atención de urgencia radioterapéutica (Código SA-PR-013)					
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre: NANCY SALAZAR SANDOVAL		Nombre: YENNIFER NADIA GUZMÁN CORRAL		Nombre: CLAUDIA ECHEVERRI ERK	
Cargo: COORDINADOR UNIDAD FUNCIONAL DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y APOYO A LA ATENCIÓN		Cargo: PU OFICINA PLANEACIÓN Y CALIDAD		Cargo: SUBGERENTE CIENTIFICA	

LA VERSIÓN ORIGINAL IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA BAJO CUSTODIA DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD; LA PRESENTE ES UNA COPIA IDÉNTICA DE LA ORIGINAL Y ES UN DOCUMENTO DE CONSULTA. LA OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD ES RESPONSABLE DE PUBLICAR LAS ACTUALIZACIONES REALIZADAS POR EL PROCESO. EL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA SE RESERVA LOS DERECHOS DE AUTOR DEL DOCUMENTO. ESTA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN. ESTA PUBLICACIÓN SE REALIZA CONFORME SE DESCRIBE EN EL DOCUMENTO : "PC-PR-007 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN"