



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					
CÓDIGO: SU-CP-001	FECHA DE ELABORACIÓN: 19/08/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 14/03/2016	VERSIÓN: 2	PAGINA: 1 DE 2	
PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE URGENCIAS					
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Lider del proceso designado por la Gerencia			
OBJETIVO	Brindar una atención en salud, segura, continua, integral, pertinente y humanizada, mediante la organización del recurso humano y físico, definiendo y aplicando el plan de manejo de los pacientes que acceden al servicio de urgencias.				
ALCANCE	Desde la elaboración del plan operativo del servicio hasta la elaboración de acciones, correctivas, preventivas y de mejora.				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
Proceso de Dirección de Institución	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 de urgencias.	Plan operativo anual	Proceso Dirección de Institución	
Proceso de Control Interno	Programas de fomento de la cultura del autocontrol efectuados		Necesidades de Talento Humano Cuadros de turnos		
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).	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 quirúrgica	Proceso de gestión administrativo	
EAPB	Usuario con necesidades 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.	
Procesos Misionales	Modelo de atención	Garantizar el cumplimiento de los requisitos del SOGCS			
Proceso de Vigilancia Epidemiológica, Infecciones y Estadística	Guías Adoptadas y adaptadas del Ministerio de Salud Documentos Actas de análisis de casos Documento Resumen de historia clínica Perfil y boletín epidemiológico. Planes de contingencia para eventos de salud pública	Triaje Registro e ingreso Atención médica Apoyo diagnóstico Apoyo terapéutico Observación Egreso Referencia y Contrarreferencia	Pacientes clasificados Pacientes con conductas definidas (ambulatoria, hospitalaria) Órdenes médicas (Ayudas diagnósticas y terapéuticas, interconsultas, solicitud de quirófono) Pacientes, comentados, aceptados o rechazados.	Procesos misionales, EAPB, IPS, CRUE	
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. Plan de comunicaciones Modelo para la documentación de procesos Mapa de riesgos. Programa de Seguridad del paciente		Órdenes médicas (Fórmulas de medicamentos medicamentos y/o dispositivos médicos)	Proceso de Servicio farmacéutico	
Proceso de Gestión Financiera	Apertura de historia clínica Informe de análisis de costos		Solicitudes para cirugía Solicitud de material medico-quirúrgico	Proceso de prestación de servicios quirúrgicos	
Proceso de Servicios Ambulatorios y apoyo a la atención.	Resultados de ayudas diagnósticas y terapéuticas. Componentes Sanguíneos Remisiones	Promover el cumplimiento de las normas de ética y bioética. Hacer el registro de los servicios prestados acuerdo a lo establecido en el procedimiento de facturación.	Certificado de defunción	Registraduría Nacional del Estado Civil	
Proceso de gestión del servicio farmacéutico	Medicamentos, insumos, dispositivos médicos Política de Uso y Reuso Perfil farmacológico Programa de farmacovigilancia 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	Elementos para cadena de custodia	Fiscalía	
EAPB	Autorización de la atención	Monitorizar y evaluar el desarrollo del plan operativo y del SOGCS.	Registro individual de prestación de servicios	Proceso de gestión financiera	
CRUE, IPS, EAPB	Solicitud de referencia,		Perfil epidemiológico Ficha de reporte de enfermedades de interés en salud pública Reporte de Infecciones asociadas a la atención en salud	Proceso de gestión de la vigilancia epidemiológica, infecciones y estadística.	
Proceso Gestión de Control Interno	Informe de auditoría al Proceso de Prestación de servicios de urgencias Informe(s) de auditoría a la administración del riesgo en los procesos de la entidad.	Medir la adherencia a los implementación del modelo de atención	Historia clínica y soportes	Proceso de gestión administrativa, .	
Entidades externas del orden nacional, departamental y municipal	Informes de resultado de auditorías o visitas de cumplimiento	Recolectar la información para la elaboración de los indicadores de producción.	Reporte de eventos adversos Informes de gestión Informe de adherencia a los procesos Informe de producción	Proceso de planeación y gestión de la calidad.	
			Autoevaluación, resultados de indicadores y planes de mejoramiento de los procesos	Proceso de planeación y gestión de la calidad Proceso de gestión de Control Interno	

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					
CÓDIGO: SU-CP-001	FECHA DE ELABORACIÓN: 19/08/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 14/03/2016	VERSIÓN: 2	PAGINA: 2 DE 2	
PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE URGENCIAS					
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Lider del proceso designado por la Gerencia			
OBJETIVO	Brindar una atención en salud, segura, continua, integral, pertinente y humanizada, mediante la organización del recurso humano y físico, definiendo y aplicando el plan de manejo de los pacientes que acceden al servicio de urgencias.				
ALCANCE	Desde la elaboración del plan operativo del servicio hasta la elaboración de acciones, correctivas, preventivas y de mejora.				
Proceso de gestión administrativa	Recursos provistos (plan de mantenimiento, talento humano, insumos, servicios aseo, entre otros) Programa de Gestión ambiental de residuos hospitalarios Directrices institucionales para la elaboración de cuadros de turno Programa de Tecnovigilancia Documento del contrato Aprobación de las pólizas Certificación de legalización Documento de Liquidación del contrato		Elaborar acciones, preventivas, correctivas y de mejora,		
Proceso de Prestación de Servicios quirúrgicos	Programación de cirugía Material medico-quirúrgico estéril Manual de Uso y Reuso Manual de buenas prácticas de esterilización	P H V A			
Proceso de Docencia, Investigación e Innovación	Documento del Plan de Prácticas Formativas (Anexo técnico) Reglamento del comité docencia servicio Reglamento de internado Reglamento de residentes Reglamento de estudiantes Listado de programación de practicas. Informe de la evaluación del desarrollo de la práctica				
Proceso de atención al usuario	Resultados de encuestas de satisfacción Registros de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias).				
PROCEDIMIENTOS	REGISTROS	INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO (Ver Ficha Técnica del Indicador)		REQUISITOS LEGALES ESTABLECIDOS A CUMPLIR	RIESGOS
Manual del sistema de Referencia y Contrarreferencia (Código SU-MN-001)	Documento de modelo de atención	Cumplimiento de plan operativo anual		<u>VER NORMOGRAMA DEL PROCESO</u>	<u>VER MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO</u>
Manual de Limpieza y desinfección de la ambulancia y los equipos biomédicos (Código SU-MN-002)	Registro de historia clínica	Oportunidad de la atención de triage			
Procedimiento para la prestación del servicio de urgencias (Código SU-PR-001)	Documento de plan operativo anual Documento de plan anual de compras	Oportunidad de la atención en la consulta médica de urgencias.			
Procedimiento para la prestación de servicios de transporte asistencial (Código SU-PR-002)	Documento de autoevaluaciones Mapas de riesgos	Porcentaje de eventos adversos en el servicio de urgencias			
Procedimiento de contrarreferencia y referencia (Código SU-PR-003)	Perfil epidemiológico Fichas epidemiológicas Formatos de reportes de eventos adversos	Porcentaje de satisfacción			
	Guías de práctica clínica, protocolos, manuales, procedimientos médicos y de enfermería				
	Documento de informes				
	Certificado de defunción				
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre: DEISY PASTORA IZQUIERDO VARGAS		Nombre: YENNIFER NADIA GUZMÁN CORRAL		Nombre: CLAUDIA ILSE ECHEVERRI ERK	
Cargo: PROFESIONAL ESPECIALIZADO AREA SALUD		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"