

**CARACTERIZACIÓN PROCESO**



|                             |  |  |                   |                       |
|-----------------------------|--|--|-------------------|-----------------------|
| <b>CÓDIGO:</b><br>GC-CP-001 | <b>Fecha de elaboración:</b><br>30/09/2015 | <b>Fecha de actualización:</b><br>10/12/2020 | <b>VERSIÓN:</b> 2 | <b>PAGINA:</b> 1 DE 2 |
|-----------------------------|--|--|-------------------|-----------------------|

**PROCESO: GESTION CLÍNICA**

**RESPONSABLE DEL PROCESO:** Líder del proceso

**OBJETIVO**  
Generar los lineamientos, socializar, implementar y evaluar los programas institucionales para garantizar la atención segura de los pacientes en los servicios que presta el Hospital, mediante la prevención de los riesgos de complicaciones, la gestión oportuna los eventos e incidentes de seguridad del paciente, de interés en salud pública e infecciones asociadas a la atención en salud, la gestión de la información estadística generada en todas las dependencias de la institución para el proceso de toma de decisiones del equipo de salud y formular estrategias internas de prevención, control y planes de mejoramiento.

**ALCANCE**  
Desde la construcción del plan operativo anual hasta elaborar acciones, preventivas, correctivas y de mejora evaluando el resultado final.

| PROVEEDOR                                     | ENTRADA   | ACTIVIDADES  | SALIDAS  | CLIENTES  |
|---|---|--|--|---|
| Proceso de Direccionamiento Institucional     | Plataforma estratégica.<br>Planes operativos anuales<br>Políticas de gestión organizacional<br>Código de Ética<br>Modelo de Procesos<br>Estructura orgánica<br>Acuerdos de Gestión  | Elaborar plan operativo anual para el proceso de Gestión Clínica con sus componentes de seguridad en la atención <b>mediante acciones de concurrencia</b>  | Plan operativo anual   | Proceso Direccionamiento Institucional  |
| Proceso de Gestión Jurídica                   | Normativa vigente en Salud y Gestión pública<br>Conceptos jurídicos   | Documentar los programas de Seguridad del paciente, Vigilancia en salud pública y epidemiológica, Vigilancia, prevención y control de infecciones asociadas a la atención en salud y la gestión de información estadística.  | Documento del Programa de Seguridad del Paciente;<br>Documento del Programa de Vigilancia en Salud pública y epidemiológica;<br>Documento del Programa de Prevención y Control de Infecciones; Documento de la gestión de información estadística. | Procesos Misionales<br>Proceso de planeación y Gestión de la Calidad  |
| Proceso de Control Interno                    | Programas de fomento de la cultura del autocontrol efectuados   | Recibir, adoptar y adaptar las guías clínicas del Ministerio Salud y Protección Social   | Guías Adoptadas y adaptadas del Ministerio de Salud  | Proceso de prestación de servicios de urgencias<br>Proceso de Prestación de servicios quirúrgicos<br>Procesos de Prestación de servicios de internación médica<br>Proceso de Prestación de servicios ambulatorios y de apoyo a la atención. |
| 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.<br>Plan de comunicaciones<br>Modelo para la documentación de procesos<br>Mapa de riesgos.<br>Programa de Seguridad del paciente | Conformar y operativizar Comité de Seguridad del Paciente; Comité de Morbimortalidad maternoperinatal ; Comité de Vigilancia Epidemiológica; Comité de Infecciones; Comité de Mortalidad Hospitalaria; Equipo de gestión programática del modelo y protocolo para la atención en salud a víctimas de violencia sexual y de géneros y definir el cronograma de actividades<br><br>Establecer los recursos necesarios que garanticen la implementación de los programas institucionales de seguridad del paciente, vigilancia en salud pública y epidemiológica, vigilancia, prevención y control de infecciones asociadas a la atención en salud e información estadística. | Hoja de Vida del Comité<br>Acto Administrativo de conformación del comité<br>Cronograma de actividades del comité<br><br>Necesidades de Talento Humano<br>Necesidades para el plan de compras  | Proceso de Planeación y gestión de la calidad.<br><br>Proceso de gestión administrativo   |

**CARACTERIZACIÓN PROCESO**



|                             |  |  |                   |                       |
|-----------------------------|--|--|-------------------|-----------------------|
| <b>CÓDIGO:</b><br>GC-CP-001 | <b>Fecha de elaboración:</b><br>30/09/2015 | <b>Fecha de actualización:</b><br>10/12/2020 | <b>VERSIÓN:</b> 2 | <b>PAGINA:</b> 1 DE 2 |
|-----------------------------|--|--|-------------------|-----------------------|

**PROCESO: GESTION CLÍNICA**

**RESPONSABLE DEL PROCESO:** Líder del proceso

**OBJETIVO** Generar los lineamientos, socializar, implementar y evaluar los programas institucionales para garantizar la atención segura de los pacientes en los servicios que presta el Hospital, mediante la prevención de los riesgos de complicaciones, la gestión oportuna los eventos e incidentes de seguridad del paciente, de interés en salud pública e infecciones asociadas a la atención en salud, la gestión de la información estadística generada en todas las dependencias de la institución para el proceso de toma de decisiones del equipo de salud y formular estrategias internas de prevención, control y planes de mejoramiento.

**ALCANCE** Desde la construcción del plan operativo anual hasta elaborar acciones, preventivas, correctivas y de mejora evaluando el resultado final.

| PROVEEDOR   | ENTRADA   | ACTIVIDADES   | SALIDAS  | CLIENTES  |
|---|---|---|--|---|
| Ministerio de Protección Social, Secretaria de Salud Departamental, Secretaria de Salud Municipal | Políticas en Salud pública, normatividad, Guías de atención.  | P<br>H<br>V<br>A  | Fichas epidemiológicas validadas<br>Base de datos de búsquedas activas (BAI). Documento informe de eventos e incidentes en seguridad del paciente<br>Documentos Base de datos de eventos de interés en salud pública<br>Documento Informe de SIVIGILA<br>Documento Informes de programa en salud pública | Secretaría de Salud Municipal y Departamental.  |
| Proceso de Servicios Ambulatorios y apoyo a la atención.  | Resultados de ayudas diagnósticas.  |   | Garantizar el cumplimiento de los requisitos del SOGCS   | Documentos Actas de análisis de casos<br>Documento Resumen de historia clínica<br>Perfil y boletín epidemiológico.<br>Planes de contingencia para eventos de salud pública. |
| Proceso de gestión del servicio farmacéutico  | Medicamentos<br>Perfil farmacológico<br>Programa de farmacovigilancia<br>Política de Uso y Reuso Comunicados con novedades en medicamentos y dispositivos médicos.                                  | Ejecutar las actividades definidas en los programas de Seguridad del Paciente, Vigilancia en salud pública y epidemiológica, Vigilancia, Prevención y control de infecciones asociadas a la atención en salud e información estadística.  | Documento de autorización de necropsias  | Medicina Legal<br>Prestación de servicios ambulatorios y de apoyo a la atención.  |
| Proceso Gestión administrativa  | Recursos provistos (plan de mantenimiento, talento humano, insumos, servicios aseo, entre otros)<br>Programa de Gestión ambiental de residuos hospitalarios   |   |  |   |
| Proceso Gestión de Control Interno  | Informe de auditoría al Proceso de Gestión Clínica y sus componentes de auditoría y seguridad de la atención. Informe(s) de auditoría a la administración del riesgo en los procesos de la entidad. |   | Pacientes con tratamiento ordenado   | EPS e IPS   |
| Entidades externas del orden nacional, departamental y municipal                                  | Informes de resultado de auditorías o visitas de cumplimiento   | Ejecutar el cronograma de Comité de Seguridad del Paciente; Comité de Morbimortalidad maternooperinatal; Comité de Vigilancia Epidemiológica; Comité de Infecciones; Comité de Mortalidad Hospitalaria; Equipo de gestión programática del modelo y protocolo para la atención en salud a víctimas de violencia sexual y de géneros | Listados de asistencia   | Todos los procesos de la institución  |
| Todos los procesos misionales de la institución   | Modelo de atención<br>Registros de notificación de eventos adversos y eventos de interés de salud pública, historia clínica y soportes<br>Perfil epidemiológico                                     | Definir el perfil de morbi-mortalidad institucional   | Registro individual de prestación de servicios   | Proceso de gestión financiera   |

**CARACTERIZACIÓN PROCESO**



|                             |  |  |                   |                       |
|-----------------------------|--|--|-------------------|-----------------------|
| <b>CÓDIGO:</b><br>GC-CP-001 | <b>Fecha de elaboración:</b><br>30/09/2015 | <b>Fecha de actualización:</b><br>10/12/2020 | <b>VERSIÓN:</b> 2 | <b>PAGINA:</b> 1 DE 2 |
|-----------------------------|--|--|-------------------|-----------------------|

**PROCESO: GESTION CLÍNICA**

**RESPONSABLE DEL PROCESO:** Líder del proceso

**OBJETIVO**  
Generar los lineamientos, socializar, implementar y evaluar los programas institucionales para garantizar la atención segura de los pacientes en los servicios que presta el Hospital, mediante la prevención de los riesgos de complicaciones, la gestión oportuna los eventos e incidentes de seguridad del paciente, de interés en salud pública e infecciones asociadas a la atención en salud, la gestión de la información estadística generada en todas las dependencias de la institución para el proceso de toma de decisiones del equipo de salud y formular estrategias internas de prevención, control y planes de mejoramiento.

**ALCANCE**  
Desde la construcción del plan operativo anual hasta elaborar acciones, preventivas, correctivas y de mejora evaluando el resultado final.

| PROVEEDOR                                       | ENTRADA   | ACTIVIDADES   | SALIDAS  | CLIENTES  |
|---|---|---|--|---|
| Proceso de Gestión Financiera                   | Informe de análisis de costos   | Promover el cumplimiento de las normas de ética y bioética.                           | Informes de gestión<br>Informe de adherencia a los procesos<br>Informe de producción | Proceso de planeación y gestión de la calidad.<br>Proceso de Docencia, investigación e innovación |
| Proceso de atención al usuario                  | Resultados de encuestas de satisfacción<br>Registros de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias).<br>Modelo de atención           | Generar, analizar y reportar las estadísticas relacionadas con el proceso de atención | Autoevaluación, resultados de indicadores y planes de mejoramiento de los procesos   | Proceso de planeación y gestión de la calidad<br>Proceso de gestión de Control Interno            |
| Todos los procesos misionales de la institución | Registros de notificación de eventos adversos y eventos de interés de salud pública, historia clínica y soportes<br>Perfil epidemiológico | Informes mensuales y semanales<br>Registros Individuales                              | Indicadores de gestión   | Todos los procesos misionales de la institución   |

**PROCEDIMIENTOS**

| PROCEDIMIENTOS  | REGISTROS   | INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO (Ver Ficha Técnica del Indicador)   | REQUISITOS LEGALES ESTABLECIDOS A CUMPLIR | RIESGOS                                |
|---|---|--|---|--|
| GC-PG-004 Programa de Seguridad del Paciente V2CC   | Documento de plan operativo anual   | Cumplimiento de plan operativo anual   | <u>VER NORMOGRAMA DEL PROCESO</u>         | <u>VER MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO</u> |
| GC-PG-004 Programa de Atención en Salud de Víctimas de Violencia Sexual V1CC                                    | Documento de informes   | Operatividad de Comité de Seguridad del Paciente; Comité de Morbimortalidad maternoperinatal ; Comité de Vigilancia Epidemiológica; Comité de Infecciones; Comité de Mortalidad Hospitalaria; Equipo de gestión programática del modelo y protocolo para la atención en salud a víctimas de violencia sexual y de géneros. |   |  |
| Programa de Vigilancia, Prevención y Control de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (Código GC-PG-001) | Guías de práctica clínica, protocolos, manuales, procedimientos del Perfil epidemiológico<br>Fichas epidemiológicas<br>Formatos de reportes de eventos adversos | Tasa de infecciones; Porcentaje de cumplimiento de medidas de aislamiento, Porcentaje de adherencia al protocolo de higiene de manos<br><br>Tasa de Mortalidad Materna , Tasa de Mortalidad Perinatal, Tasa de mortalidad mayor a 48 horas   |   |  |
| Procedimiento de Vigilancia Estadística (Código GC-PR-001)  |   | Porcentaje de vigilancia de eventos adversos<br><br>Informes estadísticos generados/informes estadísticos requeridos   |   |  |

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
| <b>ELABORÓ</b>                              | <b>REVISÓ</b>                                  | <b>APROBÓ</b>                |
| Firma:                                      | Firma:   | Firma:                       |
| Nombre: YASMITH DE LOS RIOS BERMUDEZ        | Nombre: VICTOR RODRIGUEZ                       | Nombre: HERNAN MORENO HERRAN |
| Cargo: PEAS COORDINACIÓN DE GESTIÓN CLÍNICA | Cargo: PU OFICINA ASESORA PLANEACIÓN Y CALIDAD | Cargo: SUBGERENTE CIENTÍFICO |