

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**



<b>CODIGO:</b> SI-CP-001	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 11/09/2015	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> 14/03/2016	<b>VERSIÓN:</b> 2	<b>PAGINA:</b> 1 DE 2
-----------------------------	--	--	-------------------	-----------------------

**PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNACIÓN MÉDICA**

**RESPONSABLE DEL PROCESO:** Designado por la Gerencia

**OBJETIVO** Brindar una atención en servicios de hospitalización general y crítica a población adulta, pediátrica y neonatal de forma segura, oportuna, 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.

**ALCANCE** Inicia con la elaboración del plan operativo anual y termina con la elaboración de acciones preventivas, correctivas y de mejora.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Proceso de Dirección e 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 de internación médica.	Plan operativo anual	Proceso Dirección e Institucional
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, oportuna, continua, integral, pertinente y humanizada del servicio (recurso humano, dotación de equipos, insumos, entre otros).	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
EAPB, Proceso de prestación de servicios de urgencias, proceso de prestación de servicios quirúrgicos, Proceso de Servicios Ambulatorios y apoyo a la atención.	Usuario con necesidades de atención Órdenes médicas (Internación, Ayudas diagnósticas y terapéuticas, interconsultas, solicitud de quirófono) Modelo de atención Solicitudes de cama hospitalaria/UCI	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. Plan de comunicaciones Modelo para la documentación de procesos Mapa de riesgos. Programa de seguridad del paciente	Efectuar la prestación del servicio de internación médica según el modelo de atención.	Usuario con conducta definida Órdenes médicas (Ayudas diagnósticas y terapéuticas, interconsultas, solicitud de quirófono)	Proceso de prestación de servicios quirúrgicos, Proceso de atención al usuario y trabajo social, Proceso de prestación de servicios ambulatorios y de apoyo a la atención, Proceso de Gestión Administrativa
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		Certificado de defunción	Registaduría Nacional del Estado Civil
Proceso de Servicios Ambulatorios y apoyo a la atención.	Resultados de ayudas diagnósticas y terapéuticas Componentes sanguíneos		Elementos para cadena de custodia	Fiscalía
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.	Órdenes médicas (Fórmulas de medicamentos medicamentos y/o dispositivos médicos) Solicitudes para cirugía Solicitud de material medico-quirúrgico	Proceso de Servicio farmacéutico Proceso de prestación de servicios quirúrgicos
EAPB	Autorización de la atención	Hacer el registro de los servicios prestados de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de facturación.	Registro individual de prestación de servicios	Proceso de Gestión financiera
Proceso de Gestión Financiera	Apertura de historia clínica Informe de análisis de costos	Monitorizar y evaluar el desarrollo del plan operativo y del SOGCS.	Reporte de eventos adversos	Proceso de planeación y gestión de la calidad.
Proceso 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	Medir la adherencia a los implementaciones del modelo de atención	Ficha de reporte de enfermedades de interés en salud pública Reporte de Infecciones asociadas a la atención Historia clínica y soportes	Proceso de gestión de la vigilancia epidemiológica, infecciones y estadística. Proceso de gestión administrativa, .
Proceso de Prestación de Servicios quirúrgicos	Programación de Cirugía Material medico-quirúrgico estéril Manual de Uso y Reuso Manual de buenas prácticas de esterilización	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.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					
CÓDIGO: SI-CP-001	FECHA DE ELABORACIÓN: 11/09/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 14/03/2016	VERSIÓN: 2		
<b>PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNACIÓN MÉDICA</b>					
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>		Designado por la Gerencia			
<b>OBJETIVO</b>	Brindar una atención en servicios de hospitalización general y crítica a población adulta, pediátrica y neonatal de forma segura, oportuna, 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 elaboración de acciones preventivas, correctivas y de mejora.				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
Proceso Gestión de Control Interno  Entidades externas del orden nacional, departamental y municipal  Proceso de Docencia, Investigación e Innovación  Proceso de atención al usuario	Informe de auditoría al Proceso de prestación de servicios de internación médica. Informe(s) de auditoría a la administración del riesgo en los procesos de la entidad.  Informes de resultado de auditorías o visitas de cumplimiento  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 prácticas. Informe de la evaluación del desarrollo de la práctica  Resultados de encuestas de satisfacción Registros de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias).	Elaborar acciones, preventivas, correctivas y de mejora, de la prestación del servicio  P H V A	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	
PROCEDIMIENTOS	REGISTROS	INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO (Ver Ficha Técnica del Indicador)	REQUISITOS LEGALES ESTABLECIDOS A CUMPLIR	RIESGOS	
Procedimiento para la Supervisoria al servicio de alimentación (Código SI-PR-001)  Procedimiento para la prestación de servicios de internación (Código SI-PR-002)  Programa Madre Canguro (Código SI-PR-001)  Programa de cuidado de Paciente con Heridas y Ostomias (Código SI-PR-002)  Manual de Procedimientos de Banco de Leche (Código SI-MN-001)	Solicitud de salas de cirugía  Registro de historia clínica  Documento de plan operativo anual Documento de plan anual de compras  Documento de autoevaluaciones  Mapas de riesgos  Perfil epidemiológico Fichas epidemiológicas Formatos de reportes de eventos adversos  Guías de práctica clínica, protocolos, manuales, procedimientos médicos y de enfermería Documento de informes Certificado de Defunción  Certificado de nacido vivo.  Registro de Temperatura y humedad en los servicios  Registro de transfusiones de hemocomponentes.  Registro de revisión de equipos diariamente  Revisión de carro de paro diario. (Medicamentos/equipos)	Cumplimiento de plan operativo anual  Porcentaje de ocupación  Giro Cama  Promedio día/ estancia  Porcentaje de satisfacción  Tasa de infección del usuario hospitalizado (General)  Tasa de infección del usuario hospitalizado en UCI  Porcentaje de eventos adversos	<u>VER NORMOGRAMA DEL PROCESO</u>	<u>VER MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO</u>	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre: HERNAN MORENO HERRÁN		Nombre: YENNIFER NADIA GUZMÁN CORRAL		Nombre: CLAUDIA ECHEVERRI ERK	
Cargo: COORDINADOR UNIDAD FUNCIONAL INTERNACIÓN MÉDICA		Cargo: PU OFICINA ASESORA 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 IDENTICA 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"