

<b>OBJETIVO:</b>	Prestar los servicios de salud en el primer y segundo nivel de complejidad de forma íntegra, segura, oportuna, adecuada y humanizada a los usuarios del Sanatorio de Contratación E.S.E.			
<b>ALCANCE:</b>	Prestación de los servicios de salud de baja y mediana complejidad en el Sanatorio de Contratación E.S.E. (Urgencias, Odontología, Enfermería, Consulta Externa de Medicina General y Especialidades, Partos, Traslado Asistencial Básico y Hospitalización).			
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
<p><b>Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministerio de Salud y de la Protección Social</li> <li>- Secretarías Departamental y Municipal de Salud</li> <li>- Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB)</li> <li>- Usuarios de los servicios de salud</li> <li>- Acompañantes de los usuarios</li> </ul> <p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos Estratégicos</li> <li>- Procesos Misionales</li> <li>- Procesos de Apoyo</li> <li>- Procesos de Evaluación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contexto Interno de los Usuarios de la Salud</li> <li>✓ Contexto Externo de la Población (Factores Ambientales, Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos)</li> <li>✓ Necesidades y Expectativas en salud de la comunidad</li> <li>✓ Estatutos de la Entidad</li> <li>✓ Normograma General de la Entidad</li> <li>✓ Guías de Atención en Salud</li> <li>✓ Instructivos, protocolos y procedimientos</li> <li>✓ Citas asignadas y programadas</li> <li>✓ Plan de Desarrollo Institucional</li> <li>✓ Mapa de Riesgos</li> <li>✓ Procedimiento de Identificación de</li> </ul>	<p><b>PLANEAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar, analizar y determinar las necesidades y expectativas en salud de los usuarios de los servicios de salud del Sanatorio de Contratación ESE</li> <li>• Identificar, planear y analizar la disponibilidad de recursos humanos, técnicos, científicos e insumos para brindar la atención en los servicios de salud</li> <li>• Plantear las políticas, directrices, planes y estrategias para el manejo y la atención de los usuarios de acuerdo con las condiciones de salud física, mental y social de los mismos</li> <li>• Participar en la identificación y planeación del Plan de Formación y Capacitación de la Entidad.</li> <li>• Identificar y analizar la morbilidad de la población y usuarios de los servicios de salud para la elaboración de protocolos y guías de atención requeridas en los servicios.</li> <li>• Identificar, analizar y valorar los riesgos de gestión asociados al proceso que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales.</li> <li>• Cuando aplique, actualizar guías y protocolos, incluyendo uso de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disminución de la morbi-mortalidad de la comunidad de influencia del Sanatorio de Contratación ESE</li> <li>✓ Necesidades y expectativas en salud de los usuarios de servicios de salud atendidas</li> <li>✓ Planes, programas y proyectos ejecutados</li> <li>✓ Historias clínicas de los usuarios de servicios de salud actualizadas</li> <li>✓ Usuarios de los servicios de salud con conductas médicas definidas</li> <li>✓ Usuarios de los servicios de salud remitidos a servicios o instituciones de mayor complejidad</li> <li>✓ Plan de tratamiento donde se incluyen ordenes de servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico</li> </ul>	<p><b>Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministerio de Salud y de la Protección Social</li> <li>- Secretaria Departamental de Salud</li> <li>- Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB)</li> <li>- Comunidad de influencia del Sanatorio de Contratación ESE</li> <li>- Usuarios de los servicios de Salud</li> </ul> <p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Usuarios de los Servicios de Salud y Albergue San Juan Bosco y María Mazzarello</li> </ul>

	<p>Peligros, Valoración de Riesgos y determinación de Controles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procedimiento de Identificación de Valoración de Riesgos de impacto a la Entidad</li> <li>✓ Informes de Auditoría Interna y Externa a los procesos de la Entidad</li> <li>✓ Resultados de Evaluaciones de Desempeño Institucional</li> <li>✓ Informes de Revisoría Fiscal</li> <li>✓ Informes de Auditoría de Entes de Control</li> </ul>	<p>equipos y dispositivos médicos de última tecnología incorporados a los procesos de atención.</p> <p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer los turnos del personal médico y enfermería</li> <li>• Atención Odontológica</li> <li>• Atención de Urgencia</li> <li>• Atención Médica Ambulatoria (General y Especializada)</li> <li>• Remisión a Rutas Integrales de Atención en Salud</li> <li>• Atención del Parto y Recién Nacido</li> <li>• Atención Hospitalaria</li> <li>• Diligenciar de forma correcta y completa la Historia Clínica, registrando de forma detallada los reportes, anotaciones médicas y de enfermería</li> <li>• Realizar un diagnóstico oportuno y confiable</li> <li>• Establecer, ejecutar y evaluar el plan de tratamiento y rehabilitación según el diagnóstico y la atención en salud necesaria, pertinente y disponible.</li> <li>• Evaluar el progreso médico y la mejoría de acuerdo con el plan de tratamiento y establecer las medidas necesarias que permitan la rehabilitación integral de los usuarios de los servicios de salud de la Entidad</li> <li>• Remitir a servicios de salud o instituciones de mayor complejidad a los usuarios que lo requieran de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acciones correctivas y preventivas al Proceso</li> <li>✓ Informes de programas, planes y proyectos</li> <li>✓ Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de controles actualizado.</li> <li>✓ Mapa de Riesgos de la Entidad</li> <li>✓ Informe de desempeño del Proceso</li> <li>✓ Informes de auditorías</li> </ul>	
--	--	--	---	--

		<p>acuerdo con las necesidades en salud</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar las notificaciones a que haya lugar de manera oportuna a los entes de control e instituciones de acuerdo a las políticas y protocolos establecidos por los organismos gubernamentales</li> <li>• Ejecutar los programas, proyectos y planes en búsqueda de la mejora de las condiciones de salud física, mental y social de los usuarios</li> <li>• Manejo de cadáveres de acuerdo a la normatividad vigente para el caso</li> <li>• Desarrollar las actividades tendientes a cumplir con las políticas, objetivos, acuerdos y lineamientos institucionales y del Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS)</li> <li>• Ejecutar y monitorear las acciones y controles establecidos en el Mapa de Riesgos de Gestión</li> <li>• Implementar los controles establecidos y priorizados para el proceso, con la asesoría del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Ambiental</li> <li>• Coordinar la participación de los funcionarios del proceso en el plan de formación de la Entidad</li> </ul> <p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento al proceso mediante las actividades de evaluación</li> </ul>		
--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimientos a los planes de acción propuestos para el mejoramiento del proceso</li> <li>Medir el desempeño del proceso a través del cumplimiento de indicadores de gestión y actividades de seguimiento</li> </ul> <p><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoramiento continuo mediante la aplicación de acciones preventivas y correctivas</li> </ul>		
RECURSOS		RESPONSABLES	REQUISITOS	MEDICIONES DEL PROCESO
<p><b>Recursos Físicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consultorios</li> <li>Medios de comunicación</li> <li>Equipos de cómputo</li> <li>Impresoras</li> <li>Equipos biomédicos</li> <li>Escritorios</li> <li>Sistemas Físicos de Documentación y Archivo</li> </ul> <p><b>Recursos Tecnológicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Página WEB del Sanatorio de Contratación ESE</li> <li>Correo electrónico y documentación online</li> <li>Sistema de Información de la Entidad (Historias Clínicas)</li> </ul> <p><b>Talento Humano</b></p>		<p><b>Líder del Proceso:</b> Coordinador Médico</p> <p><b>Actores del Proceso:</b> Profesionales de la Salud Auxiliares de Enfermería Auxiliar de Odontología</p>	<p><b>Legales y Reglamentarios:</b> Ver Normograma Proceso de Atención Básica en Salud</p> <p><b>Organizacionales:</b> Estatutos del Sanatorio de Contratación ESE Guías y protocolos asistencias Plan de Estratégico Institucional Plan de Acción Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidad servicio de Consulta Externa</li> <li>Oportunidad Atención Triage 2</li> <li>Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización</li> <li>Proporción de eventos adversos en la atención en salud</li> </ul>
CONTROLES		RIESGOS	REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisiones por la Dirección</li> <li>Auditoría a Historias Clínicas</li> </ul>		Ver Mapa de Riesgos del Proceso de Atención en Salud.	Ver Listado Maestro de Documentos y Registros del Proceso de Atención en Salud.	

- Auditorías Internas y Externas
- Seguimiento a indicadores
- Seguimiento a encuestas de satisfacción
- Procedimientos del proceso

**CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS</b>
01	<b>14/06/2018</b>	Creación del Documento
02	<b>16/09/2020</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inclusión controles.</li> <li>▪ Inclusión de ítem "RIESGOS".</li> </ul>
03	<b>30/06/2021</b>	Actualización de actividades de acuerdo con estándares priorizados en PAMEC 2021.