|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.MACROPROCESO** | | | | | | | | | | |
| GESTION CLINICA Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | | | | | | | | | | |
| **1.1 OBJETIVO DEL MACROPROCESO** | | | | | | | | | | |
| Prestar una atención integral a los usuarios que acuden a los servicios de salud de la E.S.E hospital san José del Guaviare, con criterios de oportunidad, accesibilidad, pertinencia y seguridad del paciente; que contribuya al restablecimiento de su salud o definición de conducta a seguir de acuerdo a las necesidades y expectativas de salud identificadas en los usuarios. | | | | | | | | | | |
| **2.NOMBRE DEL PROCESO** | | | | | | | | | | |
| URGENCIAS | | | | | | | | | | |
| **2.1. OBJETIVO DEL PROCESO** | | | | | | | | | | |
| Realizar procedimientos y/o intervenciones a las persona que requieran una atención oportuna, con el ánimo de mejorar el estado de salud, teniendo en cuenta el nivel de atención y el grado de complejidad de la ESE Hospital San José del Guaviare, basados en la evidencia científica, ética y normatividad vigente. | | | | | | | | | | |
| **3. ALCANCE** | | | | | | | | | | |
| **Inicia:** Solicitud deAdmisión del paciente  **Termina:** Egreso del paciente | | | | | | | | | | |
| **4. RESPONSABLE** | | | | | | | | | | |
| Coordinador del servicio | | | | | | | | | | |
| **5. CICLO DEL PROCESO** | | | | | | | | | | |
| **5.1 PLANEAR** | | | | | | | | | | |
| **No.** | **Proveedor (es)** | | **Entrada o insumos** | | | **Actividades** | | **Productos** | | **Clientes o Usuarios** |
| 1 | Coordinador médico | | Equipos e insumos de oficina. | | | Programar cuadro de turno | | Cuadro de turno | | Urgencias |
| 2 | Enfermero (a) | | Equipos e insumos de oficina.  Inventario, formato de pedidos, formato de mantenimiento preventivo y correctivo. | | | Establecer necesidades del servicio. | | Necesidades establecidas | | Subgerencia de Servicios de Salud, Subgerencia Administrativa y Financiera, Almacén, farmacia, mantenimiento. |
| 3 | Enfermera y auxiliares de enfermería | | Insumos hospitalarios y equipos biomédicos, equipos de oficina. | | | Alistar insumos hospitalarios y equipos biomédicos | | Insumos hospitalarios y equipos biomédicos en buenas condiciones. | | Usuario y Urgencias |
| 4 | Médico general | | Equipos e insumos de oficina, Software. | | | Establecer una adecuada clasificación de Triage | | Tipo de urgencia establecida según clasificación en triage | | Usuario |
| 5 | Subgerencia de servicios de salud | | Equipos e insumos de oficina.  Documentos y registros del proceso. | | | Elaborar y/ o actualizar los procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos que requiera el proceso. | | Procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos actualizados. | | Urgencias y demás procesos que lo requieran. |
| 6 | Coordinador médico, coordinador de enfermería. | | Equipos e insumos de oficina.  Plan Operativo Anual, Plan de acción vigencia anterior. | | | Elaborar plan de acción | | Plan de acción | | Entes de control, planeación, Subgerencia de Servicios de salud, Urgencias y demás procesos que lo requieran. |
| **5.2 HACER** | | | | | | | | | | |
| **No.** | **Proveedor (es)** | | **Entrada o insumos** | | | **Actividades** | | **Productos** | | **Clientes o Usuarios** |
| 1 | Médico Especialista, Médico General, Personal de Enfermería, Apoyo Diagnóstico y terapéutico. | | Equipos e insumos de oficina, Software, línea telefónica.  Equipos biomédicos, Insumos hospitalarios | | | Realizar procedimientos y/o intervenciones en salud | | Resultados de exámenes y valoraciones, registro de procedimientos y/o intervenciones,  evolución médica | | Usuario |
| 2 | Médico especialista, Médico, Enfermero (a) y auxiliares de enfermería, coordinador médico y coordinador de enfermería | | Protocolo de entrega y recibo de turno, Historia clínica, Kardex | | | Entregar y recibir turno, realizar Seguimiento y ronda médica | | Evolución diaria, ordenes médicas | | Usuarios, |
| 3 | Subgerencia de servicios de salud, Coordinador médico, coordinador de enfermería | | Equipos e insumos de oficina.  Documentos y registros vigentes. | | | Socializar procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos que requiera el proceso. | | Listas y actas de socialización | | Todos los procesos |
| 4 | Coordinador médico, coordinador de enfermería y enfermero (a). | | Plan de acción vigente | | | Socializar e implementar plan de acción | | Listas de socialización, Informes de gestión. | | Entes de control, Planeación, Urgencias y demás procesos que lo requieran. |
| 5 | Subgerencia de servicios de salud Coordinador médico, coordinador de enfermería y Enfermero (a) | | Equipos e insumos de oficina.  Requerimiento interno o externo. | | | Elaborar y entregar informes | | Informes requeridos | | Entes de control y demás procesos de la entidad que lo requieran. |
| **5.3 VERFICAR** | | | | | | | | | | |
| **No.** | **Proveedor (es)** | | **Entrada o insumos** | | | **Actividades** | | **Productos** | | **Clientes o Usuarios** |
| 1 | Médico Especialista y/ o Médico General | | Equipo de cómputo, software  Historia Clínica y soportes, resultados de exámenes y valoraciones, notas de enfermería. | | | Realizar revaloración médica | | Direccionamiento de usuario (Observación, Referencia, Hospitalización o Alta Hospitalaria). | | Usuario |
| 2 | Enfermera (o) y auxiliares de enfermería | | Equipos e insumos de oficina, software. | | | Verificar y Auditar los materiales e insumos utilizados por el paciente durante la urgencia o estancia hospitalaria a facturar según el direccionamiento del paciente (salida, hospitalización, remisión y/o defunción). | | Historia clínica auditada. | | Facturación, auditoría y urgencias. |
| 3 | Subgerente de Servicios de salud, Coordinador médico, coordinador de enfermería, | | Equipos e insumos de oficina.  Formato de evaluación | | | Verificar adherencia a procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos que requiera el proceso. | | Evaluación de adherencia a documentos. | | Calidad, Urgencias y demás procesos que lo requieran. |
| 4 | Entes de control, Control Interno de Gestión, Auditoria, planeación. | | Plan de acción | | | Realizar seguimiento al plan de acción | | Evaluación plan de acción. | | Subgerente de Servicios de Salud, Subgerencia Administrativa y financiera, Urgencias y demás procesos que lo requieran. |
| **5.4 ACTUAR** | | | | | | | | | | |
| **No.** | **Proveedor (es)** | | | **Entrada o insumos** | | **Actividades** | | **Productos** | | **Clientes o Usuarios** |
| 1 | Médico General, Personal de Enfermería, auxiliares de enfermería, Trabajo social, Auxiliar de Facturación en el área de Urgencias. | | | Formulas e indicaciones médicas. | | Informar y educar al usuario. | | Adherencia al tratamiento y usuario satisfecho. | | Usuario |
| 2 | Subgerente de Servicios de salud, coordinador médico, coordinador de enfermería, calidad, auditor. | | | Equipos e insumos de oficina.  Informes, formato plan de mejoramiento y seguimiento. | | Realizar acciones preventivas y correctivas al proceso | | Plan de mejoramiento y seguimiento. | | Urgencias, calidad y demás procesos que lo requieran. |
| 3 | Subgerencia de servicios de salud, Coordinador médico, coordinador de enfermería | | | Equipos e insumos de oficina, video beam. Documentos y registros del proceso. | | Realizar inducción y re inducción del proceso al personal. | | Listas y actas de inducción y re inducción. | | Urgencias y demás procesos que lo requieran. |
| **6. INDICADOR (ES)** | | | | | | | | | | |
| Ver tablero de indicadores | | | | | | | | | | |
| **7. RIESGO (S)** | | | | | | | | | | |
| Ver matriz de riesgos | | | | | | | | | | |
| **8. REQUISITOS DEL PROCESO Y BASE LEGAL** | | | | | | | | | | |
| Ver Normograma del proceso | | | | | | | | | | |
| **9. DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO** | | | | | | | | | | |
| Ver listado maestro de documentos. | | | | | | | | | | |
| **10. CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCESO** | | | | | | | | | | |
| **VERSION** | | **FECHA DE APROBACION** | | | | | **DESCRIPCION DEL CAMBIO** | | | |
| 1.0 | | Junio de 2008 | | | | | Se creó y adopto el documento por primera vez en la entidad | | | |
| 2.0 | | 31 de Julio de 2013 | | | | | Se realiza la primera actualización del documento | | | |
| 3.0 | | 26 de Diciembre de 2017 | | | | | Se actualizan los indicadores del proceso, las actividades y los responsables de la ejecución, para la puesta en marcha del proceso | | | |
| 4.0 | | 19 de Diciembre de 2018 | | | | | Se actualiza el macro proceso, objetivo del macro proceso y el nombre del proceso | | | |
| **ELABORÓ** | | | | | **REVISÓ** | | | | **APROBÓ** | |
| **GABRIEL CRADENAS**  Coordinador de Enfermería  **TANNIA L. MONTAÑEZ S.**  Profesional de Calidad | | | | | **ANGELICA ROBAYO**  Subgerente de Servicios de Salud | | | | **CESAR A, JARAMILLO M.**  Gerente | |