

CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN EN SALUD

Código	CP_01_AT
Versión	02
Fecha	Marzo 2023

Proceso: Atención en Salud

Objetivo: Mejorar las condiciones de salud de la población brindando una atención integral de calidad a nuestros usuarios.

Alicance:

Líder o responsable del proceso: Subgerente de Servicios de Salud

ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO

Tipo de Proveedor		Proveedor	Entrada/Insumo	Actividades clave del proceso	Descripción de la actividad	Salida del Proceso	Cliente del Proceso	Tipo de cliente	
Interno	Externo							Interno	Externo
X	X	Entidad Usuario	Necesidad de atención en salud	Consulta Externa	Asignar citas de manera oportuna, suministrando un trato digno y respetuoso al usuario y su familia en el marco de la normatividad vigente. Prestar un servicio integral al usuario en condiciones de oportunidad, puntualidad, seguridad y pertinencia y que al mismo tiempo cumpla con las expectativas del usuario y su familia. Brindar un egreso oportuno con los registros clínicos confiables conforme a la conducta definida, cumpliendo con los requisitos administrativos establecidos y brindando información clara y correcta que conlleve a la satisfacción del usuario y su familia	Usuario con mejoras en la calidad de su salud	Población en General	X	X
X	X	Entidad Usuario	Necesidad de atención en salud	Urgencias	Asegurar la adecuada clasificación de acuerdo con la condición clínica del usuario que ingresa al servicio de urgencias. Brindar atención oportuna, segura y humanizada, con trato amable e información pertinente que conlleve a una estabilización y mejoramiento del estado de salud y contribuir a la satisfacción del usuario y su familia.	Usuario con mejoras en la calidad de su salud	Población en General	X	X

		CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN EN SALUD			Código	CP_01_AT
					Versión	02
					Fecha	Marzo 2023

					Brindar un egreso oportuno con registros clínicos confiables conforme a la conducta definida, cumpliendo con los requisitos administrativos establecidos y brindando información clara que conlleve a la satisfacción del usuario y su familia.				
X	Entidad Usuario	Necesidad de atención en salud	Hospitalización		Ubicar oportuna y efectivamente al usuario en el servicio, brindando información clara y completa que conlleve a su satisfacción. Establecer un plan de cuidado y tratamiento para el usuario, de acuerdo con la pertinencia clínica, garantizando oportunidad y efectividad de las intervenciones y el seguimiento del plan de tratamiento para la consecución de los resultados. Tramitar oportunamente el egreso del usuario, indicándole de manera clara y veraz las instrucciones de manejo en casa para garantizar la continuidad en el tratamiento.	Usuario con mejoras en la calidad de su salud	Población en General	X	X
X	Entidad Usuario	Necesidad de atención en salud	Unidad de Cuidados Intensivos - UCI		Evaluar el usuario comentado al servicio de UCI para verificar si cumple con los criterios de ingreso a la unidad y determinar si es o no aceptado en dicho servicio. Recibir clínicamente al usuario aceptado en el servicio de UCI y ubicar el mismo en el cubículo asignado en condiciones de seguridad y privacidad. Establecer un plan de cuidado y tratamiento para el usuario de	Usuario con mejoras en la calidad de su salud	Población en General	X	X



E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÜÍ

CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN EN SALUD

Código	CP_01_AT
Versión	02
Fecha	Marzo 2023

					acuerdo con la pertinencia clínica, garantizando oportunidad y efectividad en la ejecución para la consecución de los resultados esperados.				
					Realizar las actividades necesarias para asegurar el egreso adecuado y seguro del usuario del servicio de UCE.				
					Evaluar el usuario comentado al servicio de UCE para verificar si cumple con los criterios de ingreso a la unidad y determinar si es o no aceptado en dicho servicio.				
					Recibir clínicamente al usuario aceptado en el servicio de la UCE y ubicar el mismo en el cubículo asignado en condiciones de seguridad y privacidad.				
X	X	Entidad Usuario	Necesidad de atención en salud	Unidad de Cuidados Especiales - UCE	Establecer un plan de cuidado y tratamiento para el usuario de acuerdo con la pertinencia clínica, garantizando oportunidad y efectividad en la ejecución para la consecución de los resultados esperados.	Usuario con mejoras en la calidad de su salud	Población en General	X	X
					Realizar las actividades necesarias para asegurar el egreso adecuado y seguro del usuario del servicio de UCE.				
X	X	Entidad Usuario	Necesidad de atención en salud	Cirugía	Programar oportunamente las cirugías cumpliendo los estándares de calidad, con personal idóneo y especializado, brindando al usuario y a su familia una información clara sobre los procedimientos quirúrgicos, que posibilite las	Usuario con mejoras en la calidad de su salud	Población en General	X	X

	CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN EN SALUD			Código	CP_01_AT
				Versión	02
				Fecha	Marzo 2023

				condiciones administrativas necesarias para su realización y evitando cancelaciones por el incumplimiento del protocolo de programación.				
				Garantizar la realización de los procedimientos quirúrgicos bajo condiciones de seguridad, pertinencia, efectividad y eficacia, cumpliendo con las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos.				
				Proporcionar condiciones de salud controladas (sin dolor o dolor disminuido, herida quirúrgica limpia y seca, drenajes y sondas funcionando, consciente y orientado en tiempo, persona y espacio) hasta lograr su recuperación completa de la anestesia.				
				Garantizar la continuidad en el cuidado y tratamiento del usuario que egresa del servicio de cirugía, brindando información clara y suficiente al usuario y su familia.				
				Realizar las acciones necesarias para minimizar los riesgos y/o equivocaciones durante el acto quirúrgico, asegurando la calidad y seguridad del paciente.				
ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO								
Normatividad			Riesgos identificados			Controles existentes		
Resolución 0429 del 17 de febrero de 2016			Ver mapa de riesgos identificados para cada uno de los servicios asistenciales			Ver mapa de riesgos identificados para cada uno de los servicios asistenciales		
Ley 1751 del 16 febrero de 2015 - Ley Estatutaria de Salud								

CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN EN SALUD

Código	CP_01_AT
Versión	02
Fecha	Marzo 2023

Ley 1438 del 19 de enero del 2011		
Ley 1122 del 9 enero de 2007		
Ley 10 de 1990		
Ley 100 de 1993		
Resolución N° 5261 de 1994		
Circular Externa N° 018 de 2004		
Resolución 3100 de 2019		

RECURSOS DEL PROCESO		
Humanos	Técnicos y Tecnológicos	Documentos/Trámites
Profesionales del área de la salud	N/A	N/A
MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES		
Ver los tableros de indicadores asistenciales donde se encuentra la descripción de estos.		

Elaboró/actualizó: Tatiana Layos del Río Profesional de Planeación y Calidad	Revisó: Jonny Sneider Rojas Chavarria Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Aprobó: Juan Felipe Loaiza Castañeda Subgerente de Servicios de Salud
Firma: <i>Tatiana Layos</i>	Firma: <i>[Firma]</i> Luis Fernando Cadavid Tejada Jefe Oficina Asesora Jurídica	Firma: <i>[Firma]</i>
Fecha: 2023-02-12	Fecha: 2023-02-15	Fecha: 2023-03-19

