

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	CARACTERIZACIÓN PROCESO APOYO EN LA ATENCIÓN DE SALUD		Código	CP_01_AA
			Versión	02
			Fecha	Marzo 2023

Proceso: Apoyo a la Atención en Salud									
Objetivo: Garantizar a los usuarios una atención integral de calidad —desde la promoción y la prevención hasta el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos.									
Alcance: Inicia con la solicitud de un procedimiento al paciente y finaliza con la realización de este.									
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 Usuarios	Apoyo en la atención en Salud	Laboratorio Clínico	Realizar una adecuada toma y/o recepción de muestras de laboratorio clínico a los usuarios ambulatorios y/o internados que solicitan estos servicios. Garantizar el correcto análisis de las muestras de laboratorio clínico enviadas de los servicios asistenciales de ambas sedes. Entregar oportunamente los resultados de exámenes de laboratorio clínico realizados al usuario, garantizando confiabilidad y privacidad de la información.	Usuario con mejoras en la calidad de su salud	Población en General	X	X
X	X	Entidad Usuarios	Apoyo en la atención en Salud	Imágenes Diagnósticas	Asignar la cita al usuario que requiere la realización de ecografía, tomografía, rayos X o procedimientos de radiología intervencionista, de manera eficaz y satisfactoria, de modo que facilite su ingreso. Prestar atención integral y oportuna al usuario que ingresa al servicio de imágenes diagnósticas. Entregar los resultados de los estudios realizados para informar al médico tratante de los hallazgos interpretados con el fin de que pueda	Usuario con mejoras en la calidad de su salud	Población en General	X	X

CARACTERIZACIÓN PROCESO APOYO EN LA ATENCIÓN DE SALUD

Código	CP_01_AA
Versión	02
Fecha	Marzo 2023

					definir conductas adecuadas, oportunas y seguras.				
X	X	Entidad Usuarios	Apoyo en la atención en Salud	Servicio Farmacéutico	Seleccionar los medicamentos, dispositivos médicos e insumos de acuerdo con las necesidades de la población atendida garantizando que se tengan los insumos que se requieren para prestar los servicios de salud ofertados, con las características de calidad, definidas, la oportunidad en la entrega y la seguridad requerida. Conservar los medicamentos, dispositivos médicos reactivos, material de osteosíntesis y nutriciones en sitio de almacenamiento que garanticen las condiciones físicas, químicas y la segregación de acuerdo a la normatividad vigente y las recomendaciones del fabricante en las fichas técnicas de los productos. Garantizar la disponibilidad en todo momento de los medicamentos, dispositivos médicos y otros insumos, que cumplan con las especificaciones técnicas y características de calidad de manera oportuna, segura y eficaz teniendo en cuenta la selección realizada, para el correcto funcionamiento de los servicios que los requiere. Asegurar que los medicamentos, dispositivos médicos de material de osteosíntesis, reactivos in vitro, tubos colorimétricos y demás insumos recibidos en los servicios farmacéuticos y en otros servicios,	Usuario con mejoras en la calidad de su salud	Población en General	X	X

CARACTERIZACIÓN PROCESO APOYO EN LA ATENCIÓN DE SALUD

Código	CP_01_AA
Versión	02
Fecha	Marzo 2023

					cumplan con las especificaciones técnicas y administrativas, garantizando la calidad de los insumos, la seguridad de los pacientes atendidos dentro de la institución y el cumplimiento de la normatividad vigente. Determinar los sistemas de distribución que garanticen el suministro de medicamentos y dispositivos médicos con calidad, de manera oportuna, eficiente, segura requeridos para el tratamiento, reducir la sintomatología y curar la enfermedad de cada paciente que se encuentre en los diferentes servicios. Establecer el mecanismo para registrar adecuada y oportunamente las devoluciones de medicamentos y/o dispositivos médicos que realizan los diferentes servicios. Administrar de manera segura a nuestros pacientes, medicamentos de alto riesgo que sean requeridos para el diagnóstico y manejo de sus condiciones de salud, evitando o minimizando el riesgo de causar un evento adverso. Establecer las instrucciones para la realización del seguimiento farmacéutico en los pacientes hospitalizados, que permita detectar, prevenir y gestionar problemas relacionados con los medicamentos. De esta forma cubrir la necesidad, garantizar la efectividad y la seguridad en la farmacoterapia.				
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	CARACTERIZACIÓN PROCESO APOYO EN LA ATENCIÓN DE SALUD				Código	CP_01_AA
					Versión	02
					Fecha	Marzo 2023

					Socializar y entrenar al practicante de química, regencia y auxiliar de farmacia en temas referentes a la estructura organizativa del servicio, como estrategia para contribuir al mejoramiento del desempeño del campo laboral e integración a grupos de trabajo. Garantizar la adecuada disposición final de los medicamentos y dispositivos médicos vencidos o deteriorados, dando cumplimiento a las normas de manejo integral de residuos, con el fin de proteger el medio ambiente y evitar la reutilización.				
X	X	Entidad Usuarios	Apoyo en la atención en Salud	Terapias	Brindar servicios de salud en fisioterapia con calidad técnica científica y administrativa que garanticen una atención humanizada, oportuna, segura, cómoda, pertinente, continua y costo efectivo, satisfaciendo las necesidades y expectativas del usuario y su familia. Evaluar el grado de rehabilitación obtenido por el usuario, buscando que pueda desenvolverse con la máxima independencia en su entorno o, en ausencia de ésta, hacerlo utilizando los recursos existentes para lograr los óptimos niveles de calidad de vida.	Usuario con mejoras en la calidad de su salud	Población en General	X	X
X	X	Entidad Usuarios	Apoyo en la atención en Salud	Transfusión Sanguínea	Procurar el acceso oportuno del usuario que requiere los servicios de laboratorio clínico. Tomar muestras de laboratorio clínico a los usuarios internados y/o	Usuario con mejoras en la calidad de su salud	Población en General	X	X

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	CARACTERIZACIÓN PROCESO APOYO EN LA ATENCIÓN DE SALUD				Código	CP_01_AA
					Versión	02
					Fecha	Marzo 2023

					ambulatorios en la institución y recolectar las muestras tomadas por el personal de enfermería cumpliendo criterios de oportunidad, seguridad y confiabilidad. Garantizar el correcto análisis de las muestras de laboratorio clínico enviada de los servicios. Entregar oportunamente los resultados de exámenes de laboratorio clínico realizados al usuario, garantizando confiabilidad y privacidad de la información.				
X	X	Entidad Usuarios	Apoyo en la atención en Salud	Esterilización	Unificar los criterios y el procedimiento instrumental, material médico quirúrgico y ropa quirúrgica proveniente de los diferentes servicios o de proveedores externos, que cumpla con las condiciones de calidad establecidas para ser sometidos al proceso de esterilización. Clasificar instrumental y material médico quirúrgico para su correcta limpieza, desinfección y secado, estableciendo condiciones claras y concisas que garanticen la calidad del producto. Realizar una adecuada limpieza, desinfección y secado del instrumental y material médico quirúrgico que permita dar continuidad a los ciclos de organización, empaque y esterilización, bajo los criterios de calidad establecidos en la institución.	Usuario con mejoras en la calidad de su salud	Población en General	X	X

CARACTERIZACIÓN PROCESO APOYO EN LA ATENCIÓN DE SALUD

Código	CP_01_AA
Versión	02
Fecha	Marzo 2023

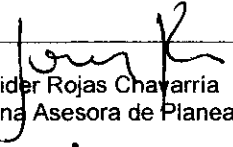
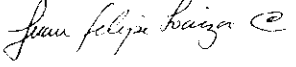
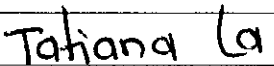
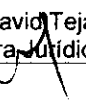
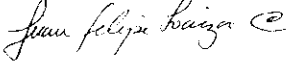
					Garantizar el orden, el empaque, la esterilidad del instrumental, ropa y material médico quirúrgico hasta que sea abierto para su uso, contribuyendo a la calidad y seguridad del proceso de esterilización. Lograr que el instrumental, ropa y material médico quirúrgico sean procesados de manera segura y con calidad, de modo que preserve la esterilidad durante su almacenamiento y distribución. Realizar una entrega correcta del material estéril en los diferentes servicios asistenciales, así como del material limpio a proveedores externos, garantizando las condiciones de calidad establecidas en la institución.				
X	X	Entidad Usuarios	Apoyo en la atención en Salud	Diagnóstico Vascular	Procurar que la realización de la ayuda diagnóstica ecocardiograma transtorácico, se lleve a cabo en condiciones de oportunidad, confiabilidad y seguridad para el usuario.	Usuario con mejoras en la calidad de su salud	Población en General	X	X
X	X	Entidad Usuarios	Apoyo en la atención en Salud	Endoscopia	Realizar los procedimientos endoscópicos de tracto gastrointestinal a los usuarios que lo requieran de manera segura y oportuna como parte integral del manejo de sus patologías y estado clínico. Lograr un traslado seguro, efectivo y oportuno de los usuarios del servicio de endoscopias hacia otros servicios institucionales, brindando	Usuario con mejoras en la calidad de su salud	Población en General	X	X

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	CARACTERIZACIÓN PROCESO APOYO EN LA ATENCIÓN DE SALUD	Código	CP_01_AA
		Versión	02
		Fecha	Marzo 2023

					información clara y completa con calidad y satisfacción del usuario.				
X	X	Entidad Usuarios	Apoyo en la atención en Salud	Centro Regulador	Disponer de los conocimientos necesarios para mantener durante el traslado de los pacientes, condiciones de monitorización y soporte terapéuticos que se administran durante su atención intrahospitalaria, brindando un traslado seguro y sin riesgos. Asignar cama al usuario de manera oportuna y efectiva en el servicio requerido, teniendo en cuenta los criterios de priorización establecidos en la institución. Propender por que el usuario que requiere ser remitido cumpla con los requisitos administrativos establecidos por la entidad y las condiciones clínicas para continuar con su atención en la institución. Suministrar elementos administrativos y conceptuales para operativizar el proceso de referencia y contrarreferencia de los usuarios atendidos, en el marco del modelo de prestación de servicios de salud, facilitando el acceso a los servicios con una atención oportuna e integral mediante el desarrollo legal, técnico y administrativo. Realizar el traslado oportuno efectivo y seguro del usuario a otras entidades de salud y entre las sedes de la institución, brindando información clara y completa que satisfaga al usuario y su familia.	Usuario con mejoras en la calidad de su salud	Población en General	X	X

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	CARACTERIZACIÓN PROCESO APOYO EN LA ATENCIÓN DE SALUD	Código	CP_01_AA
		Versión	02
		Fecha	Marzo 2023

ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO		
Normatividad	Riesgos identificados	Controles existentes
Resolución 0429 del 17 de febrero de 2016 Ley 1751 del 16 febrero de 2015 - Ley Estatutaria de Salud 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	Ver mapa de riesgos identificados para cada uno de los procesos de apoyo asistenciales	Ver mapa de riesgos identificados para cada uno de los procesos de apoyo asistenciales
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 de los procesos de apoyo asistenciales donde se encuentra la descripción de estos.		

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