

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		CODIGO	SA-C-01
	SERVICIOS AMBULATORIOS P-H-V-A		VERSION	3
			VIGENCIA	30/08/2013
			PÁGINA 1 de 5	

1. PLANEAR

DUEÑO DEL PROCESO	POLÍTICAS
Jefes de Zonas	• Política IAMI • Política de atención humanizada • Seguridad al paciente • Programa de paciente seguro • Plan de desarrollo • Política de calidad • Código de ética y buen gobierno Atención diferencial para: • víctimas Conflicto armado • víctimas violencia sexual • Discapacitados • Consumidores de psicoactivos
PROPÓSITO DEL PROCESO	
Ofrecer un servicio de consulta medico odontológica integral, integrado y con enfoque diferencial, a los usuarios de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, con el fin de brindar una atención asistencial oportuna en los servicios supliendo necesidades del usuario.	
SUBPROCESOS	
• MEDICINA GENERAL: Se realiza la planeación y programación de la oferta, acceso a los servicios, la atención y control por medico general, referencia desde los servicios, gestión de agendas y de oportunidades de mejora. • ODONTOLOGIA: Se lleva a cabo la planeación y programación de la oferta, acceso a los servicios, la atención por odontólogo, procedimientos y control de tratamientos instaurados, referencia desde los servicios, gestión de agendas y oportunidades de mejora. • SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: Se ejecuta los servicios particulares de estética odontológica o de mediana complejidad.	
OBJETIVOS DEL PROCESO	REQUISITOS A CUMPLIR
• Prestar servicios de salud humanizados, eficientes y efectivos, que cumplan con las normas de calidad establecidas de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito. • Prestar los servicios de salud que la población requiera y que la empresa de acuerdo a su desarrollo y recursos disponibles pueda ofrecer. • Ofrecer oportunidad, accesibilidad y pertinencia en la prestación del servicio. • Brindar seguridad y control a todas las áreas de prestación de servicios de la ESE Carmen Emilia Ospina.	Ver. D-CO-01 Normograma.Leyes, decretos, resoluciones, normas técnicas, acuerdos y aplicables vigentes.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		CODIGO	SA-C-01
	SERVICIOS AMBULATORIOS P-H-V-A		VERSION	3
			VIGENCIA	30/08/2013
			PÁGINA 2 de 5	

OBJETIVOS INSTITUCIONALES	SOGCS 1011:2006
• Desarrollar estrategias que permitan articulación de las actividades en el marco de la atención primaria en salud (APS). • Prestar los servicios de salud con accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad garantizando un modelo de atención integral en salud. • Garantizar mediante el adecuado manejo gerencial, la rentabilidad social y financiera de la empresa social del estado, E.S.E Carmen Emilia Ospina. • Fortalecer la capacidad organizacional y empresarial de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.	Producción y/o prestación del servicio: decreto 1011 de 2006, resolución 123 de 2012, resolución 1446 de 2006, resolución 1043 de 2006.

RECURSOS		
Recurso Humano	Infraestructura	Ambiente de trabajo
Medicina general • Médico general • Auxiliar de enfermería. Consulta Odontológica • Odontólogo general • Auxiliar de odontología • Higienista oral	• Medicina general Que cuente con los requisitos establecidos en la resolución 1441 del 2013 y normatividad referente para la prestación del servicio. • Consulta Odontológica Que cuente con los requisitos establecidos en la resolución 1441 del 2013 y normatividad referente para la prestación del servicio.	• Que cumpla con los requerimientos establecidos por la ARL. • Según lo establecido en el programa de salud ocupacional. • Normas del ministerio de protección social.

INDICADORES DE GESTION
Ver. GC-S1F3-V3 Tablero de indicadores

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		CODIGO	SA-C-01
	SERVICIOS AMBULATORIOS P-H-V-A		VERSION	3
			VIGENCIA	30/08/2013
			PÁGINA 3 de 5	

2. HACER

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA	PARA QUIEN
Medicina general			
Dueño del Proceso	1. Planificar los recursos para la ejecución del proceso.	Plan de acción o solicitud de recursos.	Gerencia Subgerencia
Médico general	2. Médico llama al paciente, lo recibe y realiza el examen médico, de acuerdo a los lineamientos de las Guías Clínicas establecidas por la institución.	• Historia clínica • Referencia • Ordenes de servicio	Usuario Sistema de información Entidades receptoras
Medico general Auxiliar de enfermería	3. Identificación del riesgo individual y demanda inducida para los servicios de promoción y prevención pertinentes.	Inscripción en programas especiales.	Usuario Personal de PyP
Dueño del Proceso	4. Realizar la verificación de los indicadores del proceso y analizar los resultados	GC-S1F2-V1 Informe Indicadores de Gestión	Garantía de la calidad
	5. Generar las acciones que permitan mejorar continuamente los resultados del proceso.	GC-S1F1-V1 Plan de Mejoramiento	
Odontología			
Dueño del Proceso	1. Planificar los recursos para la ejecución del proceso.	Plan de acción o solicitud de recursos.	Gerencia Subgerencia
Odontólogo	2. Odontólogo llama al paciente, lo recibe y realiza el procedimiento, de acuerdo a los lineamientos de las Guías Clínicas establecidas por la institución.	• Historia clínica • Referencia • Ordenes de servicio	Usuario Sistema de información Entidades receptoras
Odontólogo Auxiliar de salud oral	3. Identificación del riesgo individual y demanda inducida para los servicios de promoción y prevención pertinentes.	Inscripción en programas especiales.	Usuario Personal de PyP
Dueño del Proceso	4. Realizar la verificación de los indicadores del proceso y analizar los resultados	GC-S1F2-V1 Informe Indicadores de Gestión	Garantía de la calidad
	5. Generar las acciones que permitan mejorar continuamente los resultados del proceso.	GC-S1F1-V1 Plan de Mejoramiento	



3. VERIFICAR

ACTIVIDAD	RESULTADO		
Criterio y método de control de proceso	Criterio	Método	Registro
	Medicina general		
	Calidad de la historia clínica	Auditor médico y jefes de zonas: Verifica el diligenciamiento de las historias clínicas.	Acta de comité de historias clínicas
	Adherencia a la guía de atención medica correspondiente.	Auditor médico y jefes de zonas: Verifica los datos registrados en las historias clínicas.	
	Odontología		
	Calidad de la historia clínica	Auditor odontológico: Verifica el diligenciamiento de las historias clínicas.	Acta de comité de historias clínicas
	Adherencia a la guía de atención odontológica correspondiente.	Auditor odontológico: Verifica los datos registrados en las historias clínicas	
Medición y Análisis del Proceso.	GC-S1F2-V1 Informe Indicadores de Gestión		
Auditorías Internas al SG.	CI-S1F2-V3 Informe de auditoría de calidad		
Revisión por la Gerencia	GC-S6F1-V2 Informe de la revisión por la dirección del SGC		
Los ejecutores del proceso deberán: Administrar los Riesgos; siguiendo los lineamientos estipulados: identificar, analizar, calificar, definir tratamientos y por ende aplicarlos.	• F-CO-07 Mapa de Riesgos. • Ver F-CO-06 Identificación del Riesgo. • Ver D-DE-13 Administración del Riesgo.		



**SERVICIOS AMBULATORIOS
P-H-V-A**

CODIGO	SA-001
VERSION	3
VIGENCIA	30/08/2013
PÁGINA 5 de 5	

ACTIVIDAD	RESULTADO
La oficina de Control Interno deberá: - Realizar seguimiento a las acciones que se desarrollen para una efectiva administración del riesgo. - Hacer monitoreo al plan de contingencias a fin de sugerir correctivos para asegurar que el manejo del riesgo residual se esté llevando a cabo de manera eficaz.	FCI-S1F2-V3 Informe de auditoría de calidad - Actividades de seguimiento de la oficina de control interno.

4. ACTUAR

ACTIVIDAD	RESULTADO
Generar e implementar planes de mejoramiento, con el fin de brindar un mejor servicio y así suplir necesidades.	GC-S1F1-V1 Plan de Mejoramiento - Recomendaciones
Los ejecutores del proceso deberán: Realizar las acciones pertinentes para una efectiva administración del riesgo; así mismo establecer y mejorar sistemáticamente los riesgos asociados a los procesos.	GC-S3F2-V1 Seguimiento al plan de Mejoramiento

NOMBRE: GILMA LORENA TORRENTE CARGO: AUXILIAR DE CALIDAD	NOMBRE: LILIANA GONZALEZ, RAUL PEREZ, FAIBER SEGURA CARGO: JEFES DE ZONAS	NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ