
	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

CONTENIDO

- 1. PRESENTACION**
- 2. ESTRUCTURA ORGANICA**
- 3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA**
 - MISION**
 - VISION**
- 4. OBJETIVO**
- 5. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN**
- 6. DEFINICIONES**
- 7. POLITICA DE CALIDAD**
- 8. MAPA ESTRATÉGICO**
- 9. MAPA DE PROCESOS GENERAL**
- 10. DESCRIPCIÓN DEL MAPA DE PROCESOS**
- 11. INVENTARIO DE PROCESOS**
- 12. ENFOQUE DE PROCESOS**
- 13. OBJETIVOS DE LOS PROCESOS ESTRATEGICOS**
 - PLANEACION ESTRATEGICA
 - CONTROL DE GESTION
 - GESTION DE CONTRATACION
 - GESTION DEL TALENTO HUMANO
 - GESTION DE MERCADEO
- 14. OBJETIVOS DE LOS PROCESOS MISIONALES**
 - 4.1 P Y P
 - 4.2 CONSULTA EXTERNA
 - 4.3 APOYO DIAGNÓSTICO
 - 4.4. APOYO TERAPEUTICO
 - 4.5. ATENCION EN URGENCIAS
 - 4.6. ATENCION EN HOSPITALIZACION
 - 4.7. ATENCION AL USUARIO
- 15. OBJETIVOS DE LOS PROCESOS DE APOYO**
 - 5.1. GESTION FINANCIERA
 - 5.2. GESTION DE INFORMACION
 - 5.3. GESTION DE RECURSOS FISICOS
- 16. ANEXOS**
 - 16.1. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**
 - 16.2. INVENTARIOS DOCUMENTAL PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y DEMAS DOCUMENTOS**


 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS MARTITELLA</p>	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

1. PRESENTACIÓN

Los procesos y procedimientos de gestión, conforman uno de los elementos principales del Sistema de Control Interno; por lo cual, deben ser plasmados en manuales que sirvan como mecanismo de consulta permanente por parte de los funcionarios de la E.S.E, permitiendo así un mayor desarrollo en la búsqueda del Autocontrol.

El manual de proceso y procedimientos es una herramienta que permite al hospital integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente. Es importante señalar que es la base del sistema integrado de calidad y control interno y del mejoramiento continuo de la eficiencia y eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino que además, es indispensable el cambio de actitud del conjunto de los servidores públicos en materia de no solo, hacer las cosas bien, sino dentro de las practicas definidas en la institución.

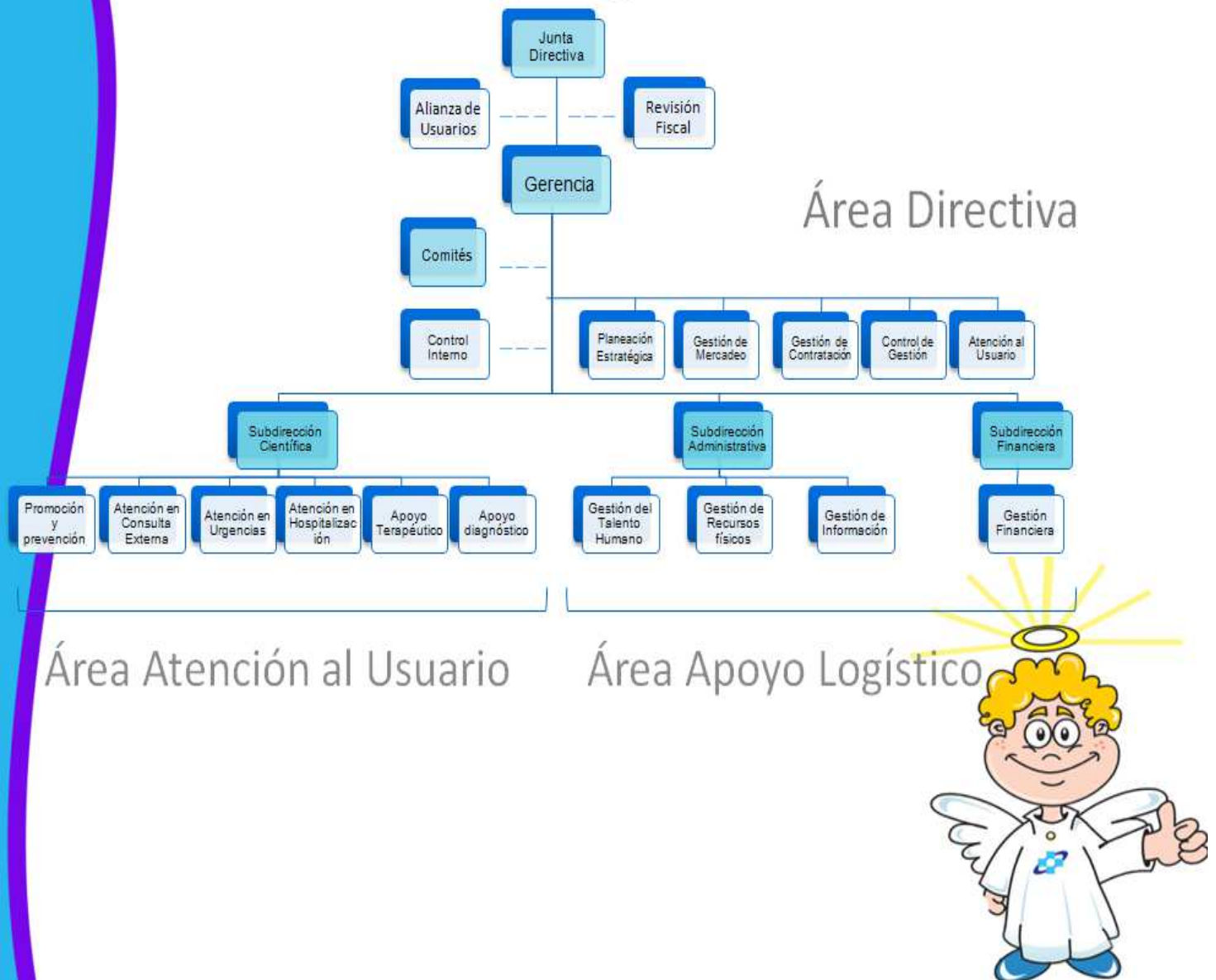
Teniendo en cuenta la importancia que tienen los manuales de procesos y procedimiento para el sistema de gestión de calidad y control interno nos permitimos hacer una presentación del documento como una herramienta gerencial que garantice a la organización el desarrollo eficiente de la gestión. La estructura de este manual relaciona los procesos y procedimientos identificados para el hospital. Dicha información se presenta mediante un inventario general, las caracterizaciones y el levantamiento de procedimientos.


	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

2. ESTRUCTURA ORGANICA

A partir de la estructura organizacional general de la ESE, se define una estructura de autoridades y responsabilidades frente a la operación sistémica de los procesos.

Organigrama



	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

El organigrama actualmente aprobado por la junta fue por **Acuerdo Nro. 015 de 2011** el cual evidencia las siguientes áreas:

a) DIRECCION: Conformada por la Junta Directiva y el Gerente y tiene a su cargo mantener la unidad de objetivos e intereses de la organización en torno a la Misión y Objetivos institucionales; identificar las necesidades esenciales y las expectativas de los usuarios, determinar los mercados a atender, definir la estrategia del Servicio, asignar recursos, adoptar y adaptar normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional, sin perjuicio de las demás funciones de dirección que exija el normal desenvolvimiento de la entidad.

b) ATENCION AL USUARIO: Es el conjunto de unidades orgánico-funcionales encargadas de todo el proceso de producción y prestación de Servicios de Salud con sus respectivos procedimientos y actividades, incluyendo la atención administrativa demandada por el usuario. Comprende la definición de políticas institucionales de atención, el tipo de recursos necesarios para el efecto, las formas y características de la atención, y la dirección y prestación del servicio. La coordinación de esta área está a cargo de la Subdirección Científica, en las áreas establecidas dentro del Organigrama

c) DE LOGISTICA: Comprende las Unidades Funcionales encargadas de ejecutar, en coordinación con las demás áreas, los procesos de planeación, adquisición, manejo, utilización, optimización y control de los recursos Humanos, Financieros, Físicos y de Información necesarios para alcanzar y desarrollar los objetivos de la Organización y, realizar el mantenimiento de la planta física y su dotación. La coordinación de esta área está a cargo de la Subdirección Administrativa y la Subdirección Financiera, en las áreas establecidas dentro del Organigrama.

Con la Estructura actual se desarrollan las actividades ofrecidas dentro del portafolio de servicios y se da cumplimiento con los contratos suscritos con los diferentes aseguradores.


3. PLATAFORMA ESTRATEGICA

MISION (Quiénes somos?)

Somos una IPS de primer nivel de atención prestadora de servicios de salud, humanizados, en condiciones de seguridad, oportunidad, centrados en el usuario y la familia que buscamos permanecer en el mercado, auto sostenernos y responder a las necesidades de los usuarios mediante la optimización de los recursos, con un talento humano idóneo, competente, con infraestructura y tecnología adecuada, disponible; lo hacemos posible trabajando en equipo, con sentido de pertenencia, compromiso y calidad para la generación de una cultura de auto cuidado, e impacto positivo en el perfil epidemiológico de la comunidad”.

VISION (Con que soñamos?)

En el 2021 seremos referente en el sector como una IPS que presta servicios con calidad, humanizados y en condiciones de seguridad, con un talento humano fortalecido, competente y

	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

comprometido, con infraestructura y tecnología adecuada, financieramente sostenible, orientada al mejoramiento continuo, que promueve estilos de vida saludable, bajo un modelo de atención integral al alcance de todos que contribuya al bienestar, la satisfacción de los clientes, usuarios y sus familias.

4. OBJETIVO

Fortalecer el sistema integrado de gestión de calidad y control interno de la ESE, mediante la consolidación de la información fundamental para la operación de la empresa de manera que contribuya al cumplimiento eficaz, eficiente y efectivo de la misión, las políticas, objetivos contemplados en el plan de gestión en el marco de la normativa aplicable al sector salud.

4.1 ESPECIFICOS

- Identificar y establecer los procesos necesarios del sistema integrado de gestión de calidad y control interno
- Asegurar la estandarización, comprensión, operación y evaluación de la gestión de la entidad

5. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este Manual va dirigido a todos los colaboradores de la institución con el fin de dotar la entidad de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficiente y eficaz de la misión y los objetivos institucionales y al cumplimiento de la normatividad vigente aplicable.


6. DEFINICIONES

Mapa de procesos: Se define como la representación gráfica de los procesos y la operación de las entidades y organismos distritales. Estos diagramas se clasifican habitualmente en estratégicos o gerenciales, misionales o primarios, de apoyo o soporte y evaluación o control.

Proceso: Es el conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Conjunto de pasos que se realizan en forma sucesiva en distintas dependencias, con el objeto de transformar una serie de entradas en unas salidas (bienes o servicios) deseadas, añadiendo valor.

Procedimiento: Los procedimientos constituyen un tipo de documento que permite escribir en forma exacta, técnica y secuencial la manera como un conjunto de actividades deben ser realizadas. Es una forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Entradas: Son los recursos y/o insumos con los cuales la organización elabora los productos, es decir, los bienes y/o servicios.

	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

Actividades: Son el conjunto de tareas que al desarrollarse permiten obtener un producto. Como hacen parte de un sistema, están en constante interacción para hacer más eficaz el proceso.

Puntos de control: Son mecanismos que evitan que se generen desviaciones de los recursos en el buen desarrollo del proceso. Los controles pueden ser tanto internos como externos.

Cadena de valor: Lista de procesos por los que pasa el servicio para lograr la salida y la satisfacción del usuario.

Sistema Integrado de Gestión: Es el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos enfocados en garantizar un desempeño institucional articulado y armónico que busque de manera constatable la satisfacción de los grupos de interés

7. POLÍTICA DE CALIDAD


7.1. DECLARACIÓN DEL COMPROMISO

En la ESE Hospital San Juan de Dios de Marinilla, estamos comprometidos con la prestación de servicios de salud oportunos, eficientes, humanizados, seguros y en condiciones óptimas de calidad, buscamos de manera permanente la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario, para lo cual estamos orientados al mejoramiento continuo, al fortalecimiento de la competencia y motivación del talento Humano, a la gestión de recursos, tecnología e infraestructura necesaria y adecuada para el desarrollo de los servicios.

Para lograr la política de calidad hemos establecido los siguientes lineamientos:

7.2. LINEAMIENTOS Y/O ESTRATEGIAS

- Prestar una excelente atención al Usuario y al Cliente Externo
- Incrementar la satisfacción y motivación de los funcionarios de la Institución
- Desarrollar las competencias del Talento Humano
- Cumplir con los protocolos, procesos y procedimientos establecidos por el Hospital.
- Dotar a los servicios de equipos necesarios, para brindar un excelente servicio a nuestros Usuarios.
- Garantizar que se cuente con la infraestructura adecuada para la prestación de servicios ofrecidos por la Institución.
- Contar con proveedores que garanticen productos y servicios confiables.
- Mejorar continuamente nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.)
- Asegurar el control de costos y gastos del Hospital

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS MARTITELLA</p>	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

8. MAPA ESTRATÉGICO

Las perspectivas en las que se enmarcan el desarrollo estratégico de la ESE son:



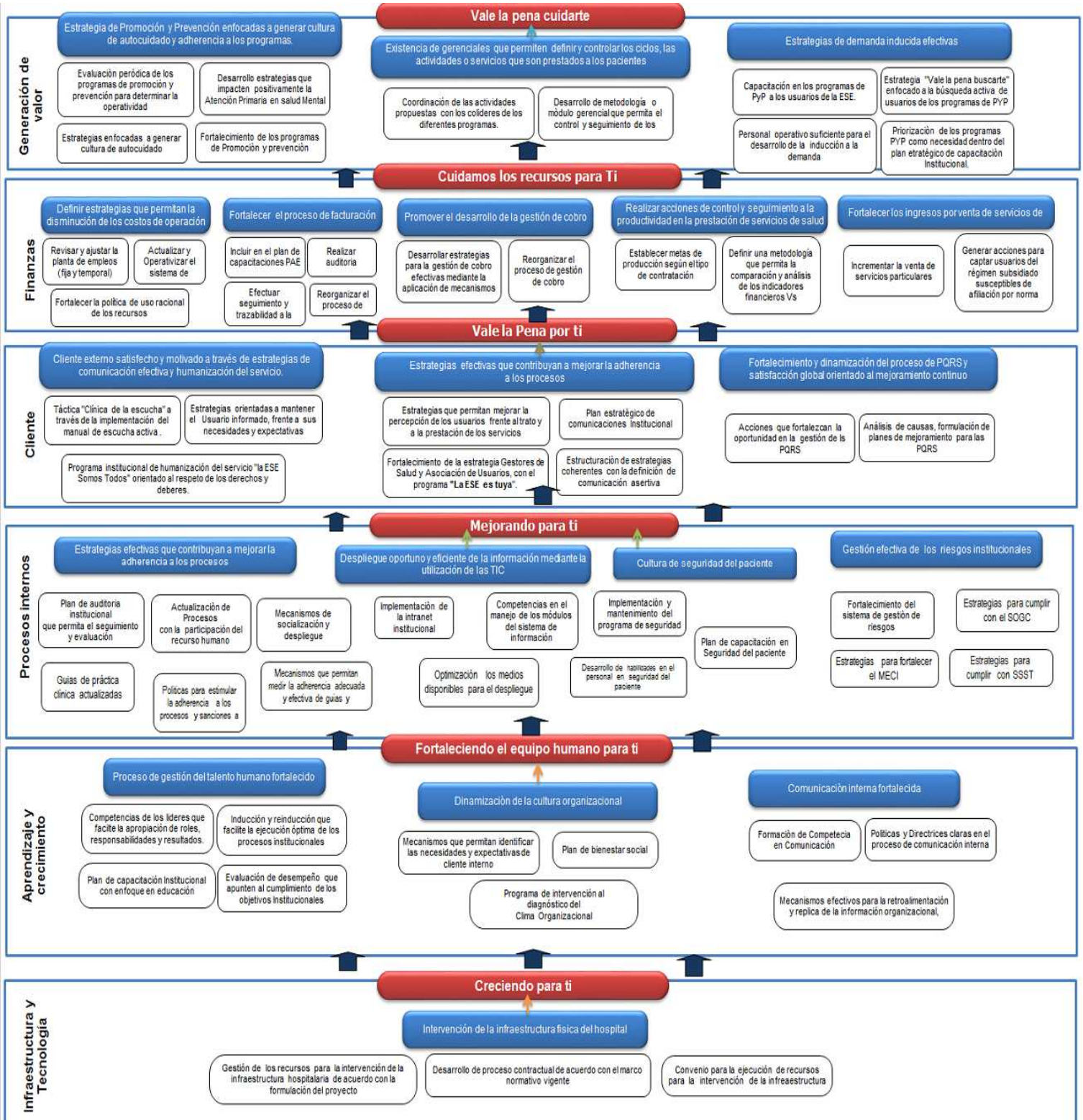
Manual


Código: M-CG-005

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

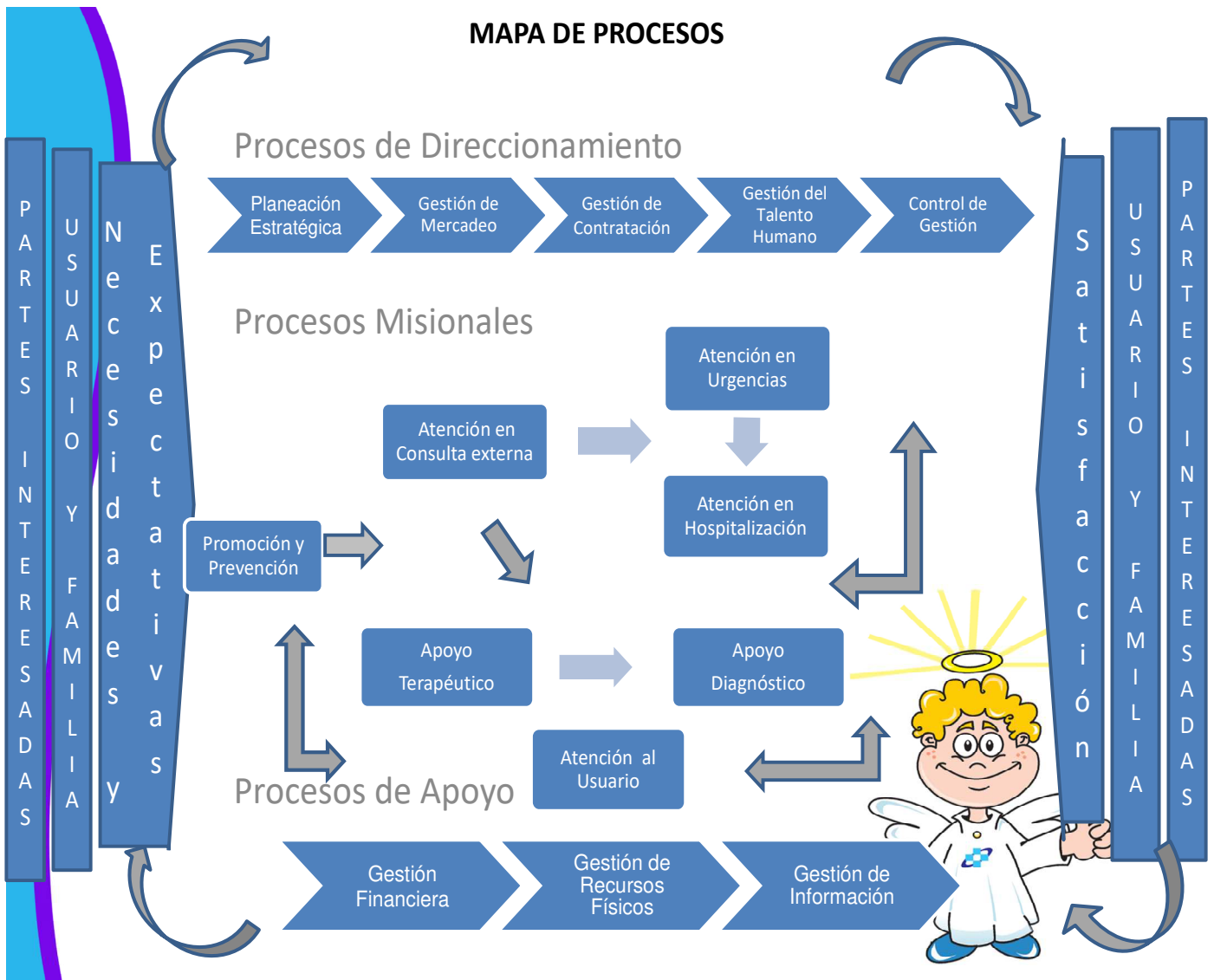
Versión: 02


Vigencia: 20/11/2017



	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

9. MAPA DE PROCESOS



	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

10. DESCRIPCIÓN DEL MAPA DE PROCESOS


El mapa de procesos de la ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS de marinilla, organiza sus procesos en función de su misión valorando el papel que estos desempeñan en la organización y su contribución a la misma, de esta forma se clasifica los procesos así:

Procesos de direccionamiento o estratégicos, en este grupo se incluyen aquellos procesos vinculados al ámbito de responsabilidades de la dirección, son fundamentalmente de planificación y ligados a factores clave de la organización tales como Planeación Estratégica, Gestión De Mercadeo, Gestión De Contratación, Gestión del Talento Humano, y Control de Gestión. Sin embargo, en otras organizaciones el proceso específicamente relacionado con la Gestión del Talento Humano es un proceso de apoyo. Para la ESE Hospital San Juan de Dios no lo es, ya que el direccionamiento como tal se debe planear desde el sentido humano de la organización, comenzar con las necesidades y expectativas del talento humano de manera que permita mejorar sus competencias y puedan sostener todos los pilares de la planeación estratégica institucional o ser el inductor para alcanzar los objetivos estratégicos.

En este grupo también se incluye el proceso Control de la Gestión el cual permite articular toda la gestión empresarial desde la medición, seguimiento y evaluación a todos los procesos.

Procesos Misionales: En este grupo se incluyen aquellos procesos esenciales relacionados directamente con la misión institucional y son los más relevantes; los cuales son coherentes con la realización del producto o la prestación del servicio. Estos procesos están articulados con el modelo de atención institucional el cual busca fundamentalmente, prestar servicios con enfoque preventivo; Por esta razón, el primer proceso definido en la puerta de entrada de los procesos misionales, es Promoción y Prevención, interpretando que la población debería tener acceso a la salud desde la prevención y no desde la asistencia. A partir de la consulta de prevención se derivan los demás procesos asistenciales, inicia por Atención en Consulta Externa, proceso mediante el cual el usuario recibe atención para determinar su estado de salud y se definen todas las acciones necesarias para su recuperación en caso que tenga algún nivel de deterioro. Desde la atención, se vincula al usuario con el proceso de apoyo diagnóstico que permite al equipo de salud tomar decisiones que contribuyan a la salud del usuario y con el proceso de Apoyo Terapéutico mediante el cual se le suministra el tratamiento farmacológico. Como egreso del proceso de atención en consulta externa, se manejan dos opciones: el usuario se deriva para el proceso de atención en urgencias o en hospitalización de acuerdo con la patología encontrada, de igual forma estos procesos se articulan con los procesos apoyo terapéutico y diagnóstico.


La particularidad de este grupo de procesos, la representa el procesos de Atención Al Usuario, pues la ubicación del mismo dentro del mapa no define propiamente el tipo de proceso que representa ya que se visualiza como un híbrido entre proceso misional y de apoyo, cuya finalidad es mostrar la atención al usuario como un servicio más, pero a la vez, como un proceso de apoyo para todos los procesos misionales.

	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

Procesos de apoyo: Aquellos que dan soporte a los procesos clave o misionales y a los estratégicos, es decir soportan el desarrollo de la institución mediante la gestión de recursos (tangibles e intangibles), están relacionados Gestión financiera en el que se contempla todas las acciones necesarias para sustentar la misión de la organización desde el punto de vista económico, a este proceso corresponde la facturación, cartera, tesorería, la contabilidad y el manejo de las cuentas en general. Gestión de recursos físicos, en el cual se incluye los requerimientos de infraestructura, dotación, mantenimiento, compras, manejo de proveedores. Gestión de información mediante el cual se maneja el software institucional, se procesa la información para los entes de control, se maneja las estadísticas, la gestión documental como soporte para todos los procesos de la organización, soporte hardware y software.

11. INVENTARIO DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

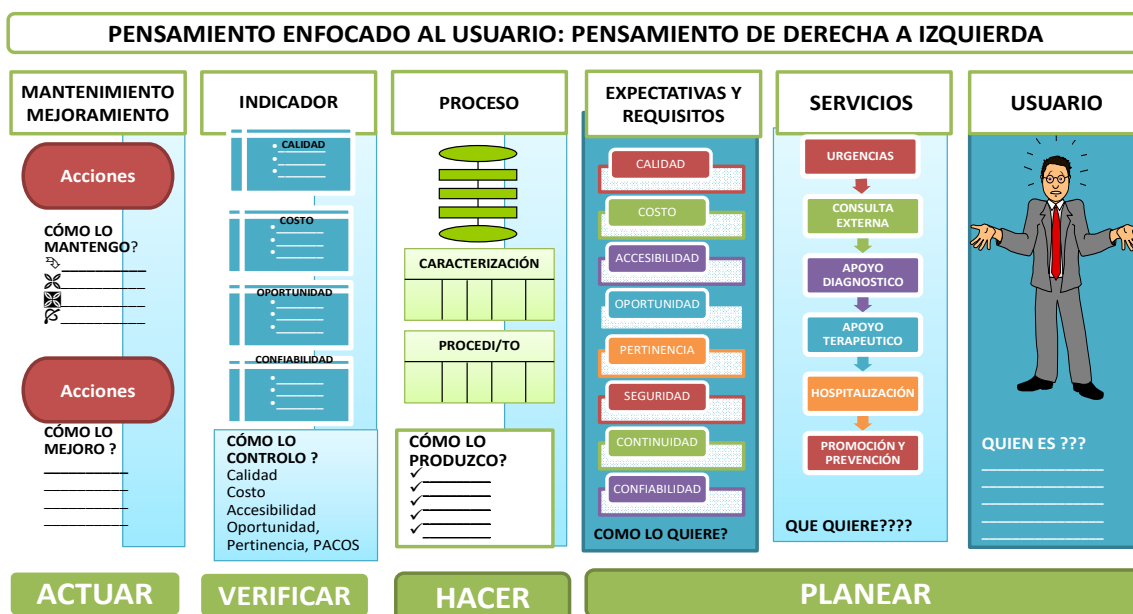
CODIGO	PROCESO
PROCESOS ESTRATEGICOS	
C-PE-001	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
C-GM-001	GESTIÓN DE MERCADO
C-GC-001	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN
C-GH-001	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
C-CG-001	CONTROL DE GESTIÓN
PROCESOS MISIONALES	
C-PP-001	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN
C-AC-001	ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA
C-UR-001	ATENCIÓN EN URGENCIAS
C-AH-001	ATENCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN
C-AT-001	APOYO TERAPÉUTICO
C-AD-001	APOYO DIAGNÓSTICO
C-AU-001	ATENCIÓN AL USUARIO
PROCESOS DE APOYO	
C-GF-001	GESTIÓN FINANCIERA
C-GR-001	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICO
C-GI-001	GESTIÓN DE INFORMACIÓN

	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

12. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS


El enfoque basado en procesos, da respuesta a la pregunta ¿Cómo lo hacemos? y parte de la premisa que "un resultado se alcanza de manera más eficiente cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso, ya que a partir de esto, se puede garantizar la creación de productos de calidad. A raíz de este enfoque, se organiza también el modelo de atención institucional partiendo del siguiente esquema:

Modelo de Atención con enfoque preventivo centrado en el usuario y la familia



Es importante mencionar la importancia del ciclo de mejora continua de los procesos PHVA para el correcto funcionamiento del enfoque.

Esta metodología permite mantener y mejorar continuamente todos los procesos que tienen lugar en las organizaciones.

	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

13. OBJETIVOS DE LOS PROCESOS ESTRATEGICOS

PLANEACION ESTRATEGICA: Construir la Plataforma Estratégica, Planes, Programas y Proyectos, partiendo del análisis la situación Institucional y del Sector Salud actual a través de un proceso participativo de construcción, que incluya las diferentes áreas de la Organización, con el fin de direccionar el Desarrollo Institucional, de manera que permita contribuir a mejorar el bienestar de los usuarios internos y externos.

Evaluar la eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Empresarial, a través de la medición y análisis periódico de los indicadores de los procesos con el fin de identificar las oportunidades de mejora, establecer las acciones correctivas o preventivas necesarias para garantizar la calidad en la prestación de los servicios de salud.

GESTION DE CONTRATACION: Realizar la Formalización de la Venta de Servicios en la Institución por medio de una contratación normalizada que permita la realización del seguimiento y control a la ejecución como a la liquidación del contrato, de manera que permita garantizar una relación adecuada con nuestros clientes y proveedores


GESTION DEL TALENTO HUMANO: Asegurar la competencia y compromiso del personal, a través del establecimiento e implementación de políticas para el desarrollo y administración del mismo, el plan de desarrollo, las metas organizacionales, los lineamientos de cultura organizacional y el cumplimiento de la normativa aplicable al sector.

GESTION DE MERCADEO: Ofrecer a las Aseguradoras del Sistema General de Seguridad Social servicios de Salud a través de la Gestión de un Portafolio de Servicios y un Plan de Mercadeo orientados a contribuir a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y a la rentabilidad social y financiera de la Empresa.

14. OBJETIVOS DE LOS PROCESOS MISIONALES

P Y P: Gestionar todas las acciones necesarias con el propósito de contribuir con el mejoramiento de los hábitos de vida saludables y el mantenimiento de la salud de la población del área de influencia, de acuerdo con el plan de desarrollo y la normatividad vigente aplicable al sector.

CONSULTA EXTERNA: Brindar un servicio oportuno de consulta externa a los usuarios y sus familias, de acuerdo con sus necesidades y expectativas, en condiciones de calidez, calidad, seguridad y pertinencia; de manera que permita la recuperación del estado de salud.

	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

APOYO DIAGNÓSTICO: Brindar servicios de apoyo diagnóstico de manera oportuna, segura y con calidad, de acuerdo con las necesidades y expectativas los usuarios y su familia, los procedimientos, protocolos, las políticas institucionales y la normatividad vigente.

APOYO TERAPEUTICO: Asegurar la calidad y oportunidad de los medicamentos, dispositivos médicos e insumos de salud para los diferentes servicios y la utilización adecuada y segura de los mismos en el tratamiento del usuario

ATENCIÓN EN URGENCIAS: Brindar al paciente que ingresa al servicio de urgencias, una atención integral, que permita lograr su estabilización y/o recuperación en su estado de salud, proporcionando el tratamiento requerido, cuidados específicos, información y educación según sus necesidades.

ATENCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN: Brindar al paciente hospitalizado un manejo integral de su enfermedad, que permita lograr la recuperación de su estado de salud, involucrando a su familia en todo el proceso, proporcionando el tratamiento requerido, cuidados específicos, información y educación según sus necesidades.

ATENCIÓN AL USUARIO: Gestionar las actividades necesarias para la orientación y el acompañamiento administrativo de los usuarios durante el proceso de atención en la ESE de acuerdo con sus necesidades y expectativas, los lineamientos gerenciales y la normatividad vigente, con el propósito de contribuir con la satisfacción y la prestación adecuada de los servicios

15. OBJETIVOS DE LOS PROCESOS DE APOYO


GESTION FINANCIERA: Optimizar el uso de los recursos financieros garantizando la autosostenibilidad desde el manejo y administración eficiente del recaudo, el pago oportuno de los compromisos y la generación de información confiable para la toma de decisiones.

GESTION DE INFORMACION: Asesorar y acompañar a la organización en el manejo óptimo y seguro de la información de manera que se pueda garantizar datos confiables, oportunos que se ajusten a las necesidades de los procesos.


GESTION DE RECURSOS FISICOS: Garantizar la disponibilidad de los recursos físicos para la adecuada prestación de los servicios de salud con calidad, oportunidad y eficiencia.

16. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
08/10/2014	00	Creación del documento	Magnolia Echeverri Ríos Asesora de Calidad	Comité Técnico Ampliado	Claudia Marín Alzate Gerente

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS MARTINTLA</p>	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

Fecha	Versión	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
06/04/2015	01	Actualización del documento: se incorpora la caracterización del modelo de atención, el concepto de cadena de valor y la política de calidad.	Magnolia Echeverri Ríos Asesora de Calidad	Comité de Calidad	Claudia Marín Alzate Gerente
20/11/2017	02	Actualización del documento: Se actualiza la plataforma estratégica	Magnolia Echeverri Ríos Asesora de Calidad	Comité de Calidad	Edwin Abad Quiceno Marín. Gerente

	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

17. ANEXOS


ANEXO 15.1. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SE ESTRUCTURA DE LA SIGUIENTE MANERA:

Es importante aclarar que los procesos institucionales se construyen con enfoque de acreditación, se incorpora el modelo de atención y el concepto de procesos seguros

- **PROCESO:** Indica el nombre del proceso que se describe en el documento.
- **LÍDER:** Señala el nombre del cargo de la persona o personas responsables de la adecuada ejecución del proceso.
- **PROPÓSITO:** Expresa el objetivo o fin que se pretende alcanzar con la realización del proceso.
- **ALCANCE:** Delimita las actividades del proceso señalando la actividad inicial y la final del mismo.
- **CÓDIGO:** Describe alfanuméricamente el documento.
- **VERSIÓN:** Señala el número de edición que corresponde al documento, así: 00, 01, 02, 03, 04,..., el cual es independiente para los formatos que se generen del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **VIGENCIA:** Se coloca la fecha en que fue aprobado, ya sea por gerencia o por el comité responsable delegado

Entrada	Expectativas con respecto a las entradas	Proveedor	Actividades	Responsable	Salida	Expectativas con respecto a las salidas	Cliente
<Información, documentos o insumos que activan el proceso >	<Se refiere a lo que se desea (atributos de calidad) para el cabal cumplimiento del procedimiento. Es el deber ser>	<Entidades internas y/o externas, o procesos que suministran materiales o información que	<p>P</p> <p><Actividades generales del proceso></p> <p>H</p> <p>V</p>	Responsable de realizar la actividad	<Resultados del proceso (Información, documentos o recursos) >	<Se refiere a los resultados esperados (atributos de calidad) para el cliente con relación al procedimiento>	<Entidades internas y/o externas, o procesos que reciben los resultados y a los cuales debo satisfacer


	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

		activan el proceso>	A				a través de mis respuestas a sus necesidades y expectativas>
--	--	---------------------	----------	--	--	--	--------------------------------------------------------------

Actividades de control y seguimiento: : Determinación de herramientas adecuadas para establecer la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del proceso y debe incluir los indicadores o índices y la meta mínima a cumplir para un período de tiempo determinado

Actividad que se controla	Como se controla	Quien lo controla	Frecuencia	Registros
<Actividades a las que se les hace seguimiento>	<Forma como se les hace el seguimiento a las actividades de control>	<Cargo de la persona responsable del control>	<Cada cuanto se hace el control>	<Documentos que evidencian el control>

Documentos	Recursos	Requisitos	Indicador			
			Nombre	Fórmula	Frecuencia de medición	Responsable
<Escrito que contiene información acerca de cómo ejecutar el proceso y los registros generados en el mismo>	<Materiales, personas e información que se requiere para la adecuada ejecución del proceso>	<Normas, leyes, acuerdos que se deben cumplir dentro del proceso>	<Variable que sirve de referencia para determinar el cumplimiento del objetivo del proceso>	<Como se calcula el indicador>	<Cada cuanto se calcula y analiza el indicador>	<Cargo de la persona responsable de calcular y tomar acciones con base en la información>

	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

Nota: Las actividades del procesos está enmarcado dentro del ciclo PHVA, cada subciclo tiene su propio PHVA. Dentro del subciclo del ***HACER**, las actividades deben obedecer a la lógica del servicio para el caso de los procesos asistenciales: **Ingreso, atención y Egreso**

	SUBCICLO	CICLO	ESTRATEGIA	OBSERVACIONES
C I C L O	PLANEAR	P H V A	ESTRATEGIA 5W 1H	
	*HACER	P H V A	INGRESO ATENCION EGRESO	CICLO LOGICO DEL SERVICIO
	VERIFICAR	P H V A		
	ACTUAR	P H V A		

El objetivo o propósito del proceso, se materializa en el subciclo ***HACER**


PROCEDIMIENTO

- 1. OBJETIVO:** Indica la Misión o finalidad pretendida con el desarrollo de las actividades del procedimiento
- 2. RESPONSABLE:** Indica el cargo del responsable de la verificación y cumplimiento del procedimiento; generalmente es jefe de área y el ejecutor(es) directo de las actividades
- 3. ALCANCE:** Delimita las actividades del procedimiento señalando la actividad inicial y la final del mismo.

4. CONCEPTOS GENERALES:

Condiciones para iniciar el procedimiento	Materiales necesarios
Requisitos a tener en cuenta	Productos o resultados esperados

5. DESCRIPCIÓN:

	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

	Actividades	Responsable	Registro	Punto de control

6. DEFINICIONES: Son todos aquellos términos o palabras claves que intervienen el desarrollo del procedimiento, guía o instructivo y se precisa definir para mejor entendimiento del documento., incluyendo abreviaturas y símbolos utilizados.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

8. CONTROL DE REGISTROS


9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó

ANEXO 15.2. INVENTARIOS DOCUMENTAL PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y DEMAS DOCUMENTOS


CODIGO	PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
C-PE-001	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	FORMATO	PLAN DE ACCION Y/O MEJORAMIENTO	F-DE-001
		FORMATO	ACTA	F-DE-002
		FORMATO	AUDIENCIA PUBLICA	F-DE-003
		FORMATO	EVALUACIÓN RENDICION DE CUENTAS	F-DE-004
		FORMATO	PREGUNTAS DE LA AUDIENCIA	F-DE-005
		DOCUMENTO DE APOYO	CODIGO DE BUEN COBIERNO	D-DE-001
		DOCUMENTO DE APOYO	POLITICA USO RACIONAL DE LOS RECURSOS	D-DE-002
		DOCUMENTO DE APOYO	MODELO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN CENTRADO EN EL USUARIO Y LA FAMILIA	D-DE-003
		DOCUMENTO DE APOYO	POLITICA GESTION DE TECNOLOGIA	D-DE-004
		DOCUMENTO DE APOYO	POLITICA DE HUMANIZACION	D-DE-005
		DOCUMENTO DE APOYO	NORMOGRAMA	D-DE-006
		PROCEDIMIENTO	PLANEACION ESTRATEGICA	P-DE-001
		MANUAL	MANUAL DEL USUARIO	M-DE-001
C-GC-001	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	PROCEDIMIENTO	CONTRATACIÓN	P-GC-001
		FORMATO	FICHA DE CONTRATO	F-GC-001



	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017


CODIGO	PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
C-GM-001	GESTIÓN DE MERCADO	PROCEDIMIENTO	MERCADEO	P-GM-001
C-CG-001	CONTROL DE GESTIÓN	DOCUMENTO DE APOYO	PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD PAMEC	D-CG-001
		DOCUMENTO DE APOYO	PLAN ISNTITUCIONAL DE AUDITORIA	D-CG-002
		DOCUMENTO DE APOYO	MECANISMO DE BUSQUE DA ACTIVA DE EVENTOS ADVERSOS	D-CG-003
		DOCUMENTO DE APOYO	POLITICA DE SEGURIDAD CLINICA Y FISICA DEL USUARIO	D-CG-004
		DOCUMENTO DE APOYO	ELABORACION DE PLANES DE MEJORAMIENTO CON ENFOQUE DE ACREDITACIÓN	D-CG-005
		DOCUMENTO DE APOYO	PROGRAMA PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE	D-CG-006
		DOCUMENTO DE APOYO	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD	D-CG-007
		DOCUMENTO DE APOYO	GUIA DE ATENCION DE VICTIMAS DE VIOLENCIA	D-CG-008
		DOCUMENTO DE APOYO	POLITICA PARA LA GESTION DEL RIESGO	D-CG-009
		DOCUMENTO DE APOYO	GUIA DE APOYO APOYO ESPIRITUAL, EMOCIONAL Y CONSEJERIA AL PACIENTE Y SU FAMILIA	D-CG-010
		DOCUMENTO DE APOYO	PROGRAMA PARA LA PREVENCION Y CONTROL DE INFECCIONES	D-CG-011
		PROCEDIMIENTO	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	P-CG-001
		PROCEDIMIENTO	ELABORACION, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE GUÍAS DE PRÁCTICA CLÍNICA	P-CG-002
		PROCEDIMIENTO	AUDITORIA A HISTORIAS CLINICAS	P-CG-003
		PROCEDIMIENTO	MONITOREO Y CONTROL DE LA DEMANDA NO ATENDIDA EN LOS DIFERENTES SERVICIOS	P-CG-004
		MANUAL	GESTIÓN DE RIESGOS INCIDENTES Y EVENTOS ADVERSO	M-CG-001
		MANUAL	BIOSEGURIDAD	M-CG-002
		MANUAL	CONSENTIMIENTO INFORMADO	M-CG-003
		MANUAL	ELABORACION Y ACTUALIZACION DE DOCUMENTOS	M-CG-004
		MANUAL	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	M-CG-005
FORMATO	PROGRAMA AUDITORIA INSTITUCIONAL	F-CG-001		
FORMATO	INFORME DE AUDITORIA	F-CG-002		



	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

CODIGO	PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
		FORMATO	REGISTRO INDIVIDUAL DE RIESGOS, INCIDENTES O EVENTOS ADVERSOS	F-CG-003
		FORMATO	PROTOCOLO DE ANALISIS PARA EVENTOS ADVERSOS GRAVIES O CENTINENAS	F-CG-004
		FORMATO	PLAN DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL AUDITORIA A HISTORIAS CLINICAS	F-CG-005
		FORMATO	PLAN DE AUDITORIA	F-CG-006
		FORMATO	LISTA DE VERIFICACION DE AUDITORIAS INTERNAS	F-CG-007
		FORMATO	CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ENFERMERIA	F-CG-008
		FORMATO	DESPLIEGUE DE DOCUMENTACION SISTEMA DE CALIDAD	F-CG-009
		FORMATO	EVALUACION DE AUDITORES INTERNOS	F-CG-010
		FORMATO	INSTRUMENTO AGREE	F-CG-011
		FORMATO	INFORME EJECUTIVO DE GESTION	F-CG-012
		FORMATO	FICHA INDICADORES	F-CG-013
		FORMATO	LISTA DE CHEQUEO AISLAMIENTO HOSPITALARIO	F-CG-014
		FORMATO	SEGUIMIENTO A BIOSEGURIDAD	F-CG-015
		FORMATO	ANÁLISIS DE CAUSAS	F-CG-016
		FORMATO	LISTA DE CHEQUE PARA EL LAVADO DE MANOS	F-CG-017
		FORMATO	PROGRAMACION CICLO DE AUDITORIAS INSTITUCIONALES	F-CG-018
		FORMATO	ENCUESTA PARA MEDIR CULTURA DE SEGURIDAD	F-CG-019
C-GH-001	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	PROCEDIMIENTO	PLANEACION DEL RECURSO HUMANO	P-GH-001
		PROCEDIMIENTO	SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO	P-GH002
		PROCEDIMIENTO	VICULACION DEL TALENTO HUMANO	P-GH-003
		PROCEDIMIENTO	INDUCCION Y DEL TALENTO HUMANO	P-GH-004
		PROCEDIMIENTO	FORMACION Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO	P-GH-005
		PROCEDIMIENTO	EVALUACION DE DESEMPEÑO	P-GH-006
		PROCEDIMIENTO	DESVINCULACION DEL TALENTO HUMANO	P-GH-007
		PROCEDIMIENTO	LIQUIDACIÓN Y PAGO DE NOMINA Y PRESTACIONES SOCIALES	P-GH-008
		PROCEDIMIENTO	MANEJO DE CONVENIO DOCENCIA SERVICIO	P-GH-009
		PROCEDIMIENTO	INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y ACCIDENTES LABORALES	P-GH-010
		FORMATO	DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	P-GH-001
		FORMATO	NECESIDAD DE PERSONAL SUPERNUMERARIO	P-GH-002
		FORMATO	SUSPENSIÓN DE VACACIONES	P-GH-003
		FORMATO	ENTREGA DE TURNO ENF Y MED	P-GH-004



	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

CODIGO	PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
		FORMATO	EVALUACION DE ESTUDIANTES EN PRACTICA	P-GH-005
		FORMATO	RUTA DE INDUCCION	P-GH-006
		FORMATO	LISTA DE ASISTENCIA	P-GH-007
		FORMATO	SOLICITUD DE VACACIONES	P-GH-008
		FORMATO		P-GH-009
		FORMATO		P-GH-010
		FORMATO	CONCERTACION DE OBJETIVOS/EVALUACION DE DESEMPEÑO PROVISIONALES Y TEMPORALES	P-GH-011
		MANUAL	ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	M-GH-001
		DOCUMENTO DE APOYO	PLANTILLA PARA CAPACITACION	D-GH-001
C-PP-001	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	GUIA	TOMA DE MUESTRA CERVICO UTERINA	G-PP-001
		CARACTERIZACION	PROMOCION Y PREVENCION	C-PP-001
		MANUAL	PLAN DE CRISIS	M-PP-001
		DOCUMENTO DE APOYO	PROGRAMA OBJETO DE DEMANDA INDUCIDA	D-PP-001
		DOCUMENTO DE APOYO	METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE AGRUPACIONES CON LOS USUARIOS	D-PP-002
		PROCEDIIMIENTO	DEMANDA INDUCIDA	P-PP-001
		FORMATO	CONTROL DE VACUNACION	F-PP-001
		INSTRUCTIVO	PLANEACION, DESPLIEGUE Y EVALUACION DE LAS ACTIVIDADES DE PYP	I-PP-001
C-AC-001	ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA	PROCEDIMIENTO	ASIGNACION Y CANCELACION DE CITAS ODONTOLOGICAS	P-CE-001
		PROCEDIMIENTO	INGRESO AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA	P-CE-002
		PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN Y EGRESO EN ODONTOLOGIA	P-CE-003
		PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN ODONTOLOGICA DE URGENCIAS	P-CE-004
		PROCEDIMIENTO	ATENCION EN HIGIENE ORAL INTRA Y EXTRAMURAL	P-CE-005
		PROCEDIMIENTO		P-CE-006
		PROCEDIMIENTO	ASIGNACIÓN DE CITAS	P-CE-007
		PROCEDIMIENTO	ATENCION EN CONSULTA MEDICA	P-CE-008
		PROCEDIMIENTO	ATENCION AMBULATORIA PROCEDIMIENTO ELECTIVOS	P-CE-009
		PROCEDIMIENTO	ATENCION EN CONSULTA AIEPI	P-CE-010
		DOCUMENTO DE APOYO	REMISIONES PROGRAMADAS	D-CE-001
		DOCUMENTO DE APOYO	PROTOCOLO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA IMAGEN	D-CE-002



Manual

Código: M-CG-005


PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 02

Vigencia: 20/11/2017


CODIGO	PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
		INSTRUCTIVO	FLUJO DE URGENCIAS SERVICIO DE ODONTOLOGIA	I-CE-001
		INSTRUCTIVO	CONTROL DE FECHAS DE VENCIMIENTO DE INSUMOS DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA	I-CE-002
		INSTRUCTIVO	FLUJO DE URGENCIAS DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA, PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN, VACUNACIÓN	I-CE-003
		MANUAL	RIESGOS Y COMPLICACIONES EN ODONTOLOGIA	M-CE-001
		MANUAL	URGENCIAS OCULARES	M-CE-002
		GUIA DE MANEJO	CONJUNTIVITIS ALERGICA	G-CE-001
		GUIA DE MANEJO	HIPERMETROPIA	G-CE-002
		GUIA DE MANEJO	ASTIMATISMO	G-CE-003
		GUIA DE MANEJO	CATARATA	G-CE-004
		GUIA DE MANEJO	CONJUNTIVITIS BACTERIANA	G-CE-005
		GUIA DE MANEJO	PRESBICIA	G-CE-006
		GUIA DE MANEJO	MIOPIA	G-CE-007
		GUIA DE MANEJO	OBESIDAD	G-CE-010
		GUIA DE MANEJO	CERVICALGIA	G-CE-011
		GUIA DE MANEJO	MENISGOPATIA	G-CE-012
		GUIA DE MANEJO	TUNEL DEL CARPO	G-CE-013
		GUIA DE MANEJO	DOLOR LUMBAL	G-CE-014
		GUIA DE MANEJO	PARALISIS FACIAL	G-CE-015
		GUIA DE MANEJO	HIPOTIROIDISMO	G-CE-016
		GUIA DE MANEJO	DIABETES GESTACIONAL	G-CE-017
		GUIA DE MANEJO	DIABETES MELLITUS	G-CE-018
		GUIA DE MANEJO	DEPRESION	G-CE-019
		GUIA DE MANEJO		G-CE-020
		GUIA DE MANEJO	EDA	G-CE-021
		GUIA DE MANEJO	SINUSITIS	G-CE-022
		GUIA DE MANEJO	RINOFARINGITIS	G-CE-023
		GUIA DE MANEJO	FARINGOAMIGDALITIS	G-CE-024
		GUIA DE MANEJO	ITU PREG	G-CE-025
		GUIA DE MANEJO	TRASTORNO HIPERTENSIVO EMBARAZO	G-CE-026
		GUIA DE MANEJO	SIFILIS CONGENITA	G-CE-027
		GUIA DE MANEJO	HIPERTENSIÓN ARTERIAL	G-CE-028
		GUIA DE MANEJO	ITU	G-CE-029
		GUIA DE MANEJO	ASMA	G-CE-030
		GUIA DE MANEJO	PATOLOGIA PERIAPICALES NECROSIS	G-CE-031
		GUIA DE MANEJO	PERIDONTITIS	G-CE-032
		GUIA DE MANEJO	CARIES LIMITADA	G-CE-033



	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

CODIGO	PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
		GUIA DE MANEJO	CARIES DE LA DENTINA	G-CE-034
		GUIA DE MANEJO	NEUMONIA ADQUIRIDA EN COMUNIDAD	G-CE-035
		GUIA DE MANEJO	TRASTORNO DE ANSIEDAD	G-CE-036
		GUIA DE MANEJO	GINGIVITIS	G-CE-037
		GUIA DE MANEJO	DIENTE INCLUIDOS O IMPATADOS	G-CE-038
		GUIA DE MANEJO	TRAUMA DENTOADVEOLAR	G-CE-039
		GUIA DE MANEJO	RAIZ DENTAL RETENIDA	G-CE-040
		GUIA DE MANEJO	PULPITIS	G-CE-041
		GUIA	PROFILAXIS DENTAL	G-CE-042
		GUIA DE MANEJO	ENFERMEDAD DIARREA AGUDA NIÑOS	G-CE-043
		GUIA DE MANEJO	OTITIS MEDIA AGUDA	G-CE-044
		FORMATO	CONSENTIMIENTO INFORMADO TERAPIA FISICA	F-CE-001
		FORMATO	CONSETIMIENTO INFORMADO ONICETOMIA	F-CE-002
		FORMATO	REGISTRO DE CUIDADOS POSTEGRESO	F-CE-003
		FORMATO	CONTROL DE REUSO DE LIMAS ODONTOLOGIA	F-CE-004
C-AT-001	APOYO TERAPÉUTICO	PROCEDIMIENTO	SELECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS	P-AT-001
		PROCEDIMIENTO	ADQUISICION DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS	P-AT-002
		PROCEDIMIENTO	RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS	P-AT-003
		PROCEDIMIENTO	SELECCIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS	P-AT-004
		PROCEDIMIENTO	ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS	P-AT-005
		PROCEDIMIENTO	EL MANEJO DE GASES MEDICINALES	P-AT-006
		PROCEDIMIENTO	VERIFICACION CARRO DE PARO	P-AT-007
		DOCUMENTO DE APOYO	PROGRAMA FARMACOVIGILANCIA	D-AT-001
		DOCUMENTO DE APOYO	PROGRAMA TECNOVIGILANCIA	D-AT-002
		DOCUMENTO DE APOYO	POLITICA NO RESUSO	D-AT-003
		DOCUMENTO DE APOYO	POLITICA USO SEGURO DE MEDICAMENTOS	D-AT-004
		INSTRUCTIVO	MANEJO DE DONACIONES Y DACIONES	I-AT-001
		INSTRUCTIVO	MANEJO TABLA MILITAR ESTANDAR	I-AT-002
		INSTRUCTIVO	CONTROL DE FACTORES AMBIENTALES	I-AT-003
INSTRUCTIVO	MANEJO DE LA CADENA DE FRIO	I-AT-004		



	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

CODIGO	PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
		INSTRUCTIVO	MANEJO DE MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL	I-AT-005
		INSTRUCTIVO	CONTROL DE FECHAS DE VENCIMIENTO	I-AT-006
		INSTRUCTIVO	MANEJO DE MEDICAMENTOS MULTIDOSIS Y REEVASADOS	I-AT-007
		INSTRUCTIVO	DISPOSICIÓN DE MEDICAMENTOS O INSUMOS VENCIDOS O ALTERADOS	I-AT-008
		FORMATO	INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN DE MEDICAMENTOS	F-AT-001
		FORMATO	PAUTAS PARA LA PRE-EVALUACIÓN DE LA INCLUSIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	F-AT-002
		FORMATO	ACTA DE RECEPCIÓN	F-AT-003
		FORMATO	MEDICION DE TEMPERATURA, HUMEDAD RELATIVA Y CADENA DE FRIO	F-AT-004
		FORMATO	ACTA DE BAJA DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS	F-AT-005
		FORMATO	REPORTE DE RIESGOS, INCIDENTES Y EVENTOS ADVERSOS POR DISPOSITIVOS MEDICOS	F-AT-006
C-AD-001	APOYO DIAGNÓSTICO	PROCEDIMIENTO	ADMISIÓN DE USUARIOS EN EL SERVICIO DE LABORATORIO	P-AD-001
		PROCEDIMIENTO	DISPONIBILIDADES DEL LABORATORIO	P-AD-002
		PROCEDIMIENTO	DISPONIBILIDADES DEL LABORATORIO	P-AD-003
		PROCEDIMIENTO	DISPONIBILIDADES DEL LABORATORIO	P-AD-004
		PROCEDIMIENTO	DISPONIBILIDADES DEL LABORATORIO	P-AD-005
		PROCEDIMIENTO	DISPONIBILIDADES DEL LABORATORIO	P-AD-006
		PROCEDIMIENTO	REMISION DE MUESTRAS URGENTES LABORATORIO DE REFERENCIA	P-AD-003
		INSTRUCTIVO	INSTRUCCIONES PARA UNA BUENA TOMA DE MUESTRAS	I-AD-001
		INSTRUCTIVO	REVISIÓN DE RESULTADOS DE LABORATORIO PROMOCIÓN-PREVENCIÓN Y PROGRAMAS	I-AD-002
		INSTRUCTIVO	PROCESAMIENTO DE PRUEBAS INMUNOLÓGICAS	I-AD-003
		INSTRUCTIVO	PROCESAMIENTO DE PRUEBAS MICROBIOLÓGICAS	I-AD-004
		INSTRUCTIVO	PROCESAMIENTO PRUEBAS QUÍMICA SANGUÍNEA	I-AD-005
		INSTRUCTIVO	PROCESAMIENTO MUESTRAS HEMATOLOGICAS	I-AD-006
		INSTRUCTIVO	LAVADO DE MATERIAL Y DESECHO DE MUESTRAS	I-AD-007
		INSTRUCTIVO	LISTA DE CHEQUEO INFORMACIÓN DE LABORATORIO UNIDAD FUNCIONAL AYUDAS DIAGNOSTICAS (LABORATORIO CLINICO)	I-AD-008
		INSTRUCTIVO	PREPARACIÓN PARA LA TOMA DE IMÁGENES	I-AD-009



Manual

Código: M-CG-005

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 02

Vigencia: 20/11/2017

CODIGO	PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
			DIAGNÓSTICAS Y TRASLADO DE PACIENTES AL SERVICIOS DE RAYOS X	
		INSTRUCTIVO	CALIDAD DE LA IMAGEN	I-AD-010
		INSTRUCTIVO	MANEJO DE DESECHOS EN LA TOMA DE MUESTRAS	I-AD-011
		FORMATO	COSENTIMIENTO INFORMADO PARA RUEBA DE ELISA PARA VIH	F-AD-001
		FORMATO	REGISTRO DE DEMANDA NO ATENDIDA	F-AD-002
		FORMATO	AUTORIZACIÓN PARA RECLAMAR RESULTADOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS	F-AD-003
		FORMATO	REGISTRO DE LLAMADAS LABORATORIO DE REFERENCIA	F-AD-004
		DOCUMENTO DE APOYO	MANEJO DE EQUIPOS DE LABORATORIO	D-AD-001
		DOCUMENTO DE APOYO	PROTOCOLO BASICO DE RX (PROYECCIONES SIMPLES)	D-AD-002
		DOCUMENTO DE APOYO	PROGRAMA DE REACTIVO VIGILANCIA	D-AD-003
		MANUAL	BIOSEGURIDAD DEL LABORATORIO	M-AD-001
		MANUAL	CONTROL DE CALIDAD INTERNO Y EXTERNO LABORATORIO CLINICO	M-AD-002
		MANUAL	TOMA, TRANSPORTE Y REMISIÓN DE MUESTRAS	M-AD-003
		MANUAL	PRIMEROS AUXILIOS	M-AD-004
		MANUAL	RADIOPROTECCION	M-AD-005
		MANUAL	BIOSEGURIDAD EN LA TOMA DE MUESTRAS	M-AD-006
C-AH-001	ATENCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN	CARACTERIZACIÓN	ATENCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN	C-AH-001
		PROCEDIMIENTO	ADMISION E INGRESO DEL USUARIO AL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	P-AH-001
		PROCEDIMIENTO	PLANEACION Y EJECUCIÓN DEL CUIDADO Y TRATAMIENTO	P-AH-002
		PROCEDIMIENTO	EGRESO Y SEGUIMIENTO DEL USUARIO DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	P-AH-003
		PROCEDIMIENTO	CONTROL DE VISITAS	P-AH-004
		MANUAL	LAVADO, DESINFECCIÓN, ESTERILIZACIÓN, ALMACENAMIENTO Y TRANSPORTE	M-AH-001
		DOCUMENTO DE APOYO	LISTA DE CHEQUEO MEDICO	D-AH-001
		DOCUMENTO DE APOYO	LISTA DE CHEQUEO ENFERMERIA	D-AH-002
		DOCUMENTO DE	LISTA DE CHEQUEO FACTURACION	D-AH-003



Manual

Código: M-CG-005

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 02

Vigencia: 20/11/2017

CODIGO	PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
		APOYO		
		INSTRUCTIVO		
		INSTRUCTIVO	ENTREGA DE TURNO	I-AH-002
		GUIA	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO	G-AH-001
		GUIA	CONTROL DE LIQUIDOS	G-AH-002
		GUIA	VENOPUNCIÓN	G-AH-003
		GUIA	MANEJO Y ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS	G-AH-004
		GUIA		G-AH-005
		GUIA	DILUCION DE MEDICAMENTOS	G-AH-006
		GUIA	REANIMACIÓN CARDIOCEREBROPULMONAR	G-AH-007
		GUIA	CATETERISMO VESICAL	G-AH-008
		GUIA	PLAN DE CUIDADOS DE ENFERMERIA	G-AH-009
		GUIA	PREPARACION PARA LA TOMA DE IMAGAENES DIAGNOSTICAS	G-AH-010
		GUIA	CODIGO ROJO	G-AH-011
		GUIA	BRONQUEOLITIS	G-AH-012
		GUIA DE MANEJO	SEPSIS	G-AH-013
		GUIA DE MANEJO	CELULITIS	G-AH-014
		GUIA DE MANEJO	PELONEFIRTIS	G-AH-015
		GUIA DE MANEJO	ICC	G-AH-016
		GUIA DE MANEJO	EPOC	G-AH-017
		GUIA DE MANEJO	PARTO NORMAL	G-AH-018
		GUIA DE MANEJO	ANEMIA	G-AH-019
		GUIA DE MANEJO	NEUMONIA	G-AH-020
		GUIA DE MANEJO	NEUMONIA EN NIÑOS	G-AH-021
		GUIA DE MANEJO	TRASTORMO AFECTIVO BIPOLAR	G-AH-022
		GUIA DE MANEJO	CELULITIS NIÑOS	G-AH-023
		GUIA DE MANEJO	REANIMACIÓN CARDIOPULMONAR NEONATAL	G-AH-024
		GUIA DE MANEJO	EPISIORRAFIA	G-AH-025
		GUIA DE MANEJO	SIFILES CONGENITA	G-AH-026
		GUIA DE MANEJO	SEPSIS OBSTETRICA	G-AH-027
		GUIA DE MANEJO	RIESGO DE INCOMPATIBILIDAD RH	G-AH-028
		FORMATO	CONTROL DE ESTERILIZACION	F-AH-001
		FORMATO	PRODUCTO NO CONFORME DE ESTERILIZACION	F-AH-002
		FORMATO	CONTROL DE ROPA PROCESADA	F-AH-003
		FORMATO	INVENTARIO ENTREGA DE HABITACIÓN	F-AH-004
		FORMATO	EVALUACION PREANESTESICA	F-AH-005
C-UR-001	ATENCIÓN EN URGENCIAS	PROCEDIMIENTO	CLASIFICACION URGENCIA DE PACIENTES	P-UR-001
		PROCEDIMIENTO	PLANEACION Y EJECUCIÓN DEL CUIDADO Y	P-UR-002



Manual

Código: M-CG-005

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 02

Vigencia: 20/11/2017

CODIGO	PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
			TRATAMIENTO	
		PROCEDIMIENTO	SALIDA Y SEGUIMIENTO DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE URGENCIAS	P-UR-003
		PROCEDIMIENTO	REMISIÓN DE PACIENTES	P-UR-004
		DOCUMENTO DE APOYO	LISTA DE CHEQUEO MEDICO	D-UR-001
		DOCUMENTO DE APOYO	LISTA DE CHEQUEO ENFERMERIA	D-UR-002
		DOCUMENTO DE APOYO	LISTA DE CHEQUEO FACTURACION	D-UR-003
		INSTRUCTIVO	ENTREGA DE PERTENENCIAS	I-UR-001
		INSTRUCTIVO	INSTRUCTIVO EMERGENCIAS	I-UR-002
		INSTRUCTIVO	MANEJO TAMIFLÚ EN URGENCIAS	I-UR-003
		INSTRUCTIVO	NECROPSIAS MEDICO LEGALES	I-UR-004
		INSTRUCTIVO	VERIFICACION CARRO DE PAROS	I-UR-005
		INSTRUCTIVO	MEDICINA LEGAL	I-UR-006
		INSTRUCTIVO	TOMA DE MUESTRAS MEDICO LEGALES	I-UR-007
		INSTRUCTIVO	EMBALAJE DE MUESTRAS DE MEDICINA LEGAL	I-UR-008
		GUIA	INMOVILIZACION	G-UR-002
		GUIA	RETIRO DE PUNTOS	G-UR-003
		GUIA	PACIENTE POLITRAUMATICO	G-UR-004
		GUIA	CURACIONES	G-UR-005
		GUIA	CEFALEA	G-UR-006
		GUIA	MIGRAÑA	G-UR-007
		GUIA	ANAFILAXIA	G-UR-008
		GUIA	ENFERMEDAD ACIDO PEPTICA	G-UR-009
		GUIA	HERIDA DE CABEZA	G-UR-010
		GUIA	TRAUMA ABDOMEN	G-UR-011
		GUIA	DOLOR TORACICO	G-UR-012
		GUIA	TEC	G-UR-013
		GUIA	OTITIS MEDIA AGUDA	G-UR-014
		GUIA	HERIDAS	G-UR-015
		GUIA	LUMBALGIA	G-UR-016
		GUIA	DOLOR ABDOMINAL	G-UR-017
		GUIA	LARINGOTRAQUEITIS	G-UR-018
		GUIA	TRASTORMO AFECTIVO BIPOLAR	G-UR-019
		GUIA	TRANSPORTE DE MATERNAS EN ARO	G-UR-020
		GUIA	INTERRUPCIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO	G-UR-021
		FORMATOS	VERIFICACION DESCARGAS DEL DESFIBRILADOR	F-UR-001



Manual

Código: M-CG-005

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 02


Vigencia: 20/11/2017

CODIGO	PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
		FORMATOS	APLICACIÓN DE ANESTESIA SEDANTE	F-UR-002
		FORMATOS	CONSENTIMIENTO INFORMADO (EXTRACCION DE CUERPO EXTRAÑO EN OJO)	F-UR-003
		FORMATOS	CONSENTIMIENTO INFORMADO (EXTRACCION DE CUERPO EXTRAÑO EN PIEL)	F-UR-004
		FORMATOS	CONSENTIMIENTO INFORMADO INMOVILIZACION	F-UR-005
		FORMATOS	CONSENTIMIENTO INFORMADO REDUCCION DE LUXACIÓN O FRACTURA	F-UR-006
		FORMATOS	CONSENTIMIENTO INFORMADO SUTURA DE HERIDAS	F-UR-007
		FORMATOS	CONSENTIMIENTO INFORMADO TAPONAMIENTO NASAL	F-UR-008
		FORMATOS	CONSENTIMIENTO INFORMADO (EXTRACCION DE CUERPO EXTRAÑO EN OJO)	F-UR-009
		FORMATOS	CONSENTIMIENTO INFORMADO (EXTRACCION DE CUERPO EXTRAÑO EN OJO)	F-UR-010
		FORMATOS	CONSENTIMIENTO INFORMADO (EXTRACCION DE CUERPO EXTRAÑO EN OJO)	F-UR-011
		FORMATOS	CONSENTIMIENTO INFORMADO (EXTRACCION DE CUERPO EXTRAÑO EN OJO)	F-UR-012
C-AU-001	ATENCIÓN AL USUARIO	INSTRUCTIVO	INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO	I-AU-001
		INSTRUCTIVO	REALIZACION DE ENCUESTAS DE SATISFACCION	I-AU-002
		FORMATO	ACTA TELEFONICA	I-AU-001
		FORMATO	CONSOLIDADO ENVIOANEXO TECNICO No1 REPORTE	I-AU-002
		FORMATO	PLANILLA DE ENVIO ANEXO No.4 VINCULADOS	I-AU-003
		FORMATO	ORIENTACION Y ANTECIÓN AL USUARIO	I-AU-004
		FORMATO	SEGUIMIENTO Y UBICACIÓN A PACIENTE	I-AU-005
		FORMATO	CONSOLIDADO PLANILLA DE ORIENTACION Y AU	I-AU-006
		FORMATO	C ANEXO TÉCNICO 4 Y REMISION ANEXO TECNICO 3	I-AU-007
				I-AU-008
		FORMATO	ENCUESTA DE SATISFACCION APOYO DIAGNOSTICO	I-AU-009
		FORMATO	ENCUESTA DE SATISFACCION APOYO TERAPEUTICO	I-AU-010
		FORMATO	ENCUESTA DE SATISFACCION ATENCIÓN EN HOSPITALIZACION	I-AU-011
		FORMATO	ENCUESTA DE SATISFACCION ATENCION EN CONSULTA EXTERNA	I-AU-012



Manual	Código: M-CG-005
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
	Vigencia: 20/11/2017

CODIGO	PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
		FORMATO	ENCUESTA DE SATISFACCION ATENCIÓN EN URGENCIAS	I-AU-013
		FORMATO	ENCUESTA DE SATISFACCION VACUNACION	I-AU-014
		FORMATO	ACTA BUZON DE APERTUA	I-AU-015
		FORMATO	ENCUESTA DE SATISFACCION CONTROL PRENATAL	I-AU-016
		FORMATO	ENCUESTA DE SATISFACCION CRONICOS	I-AU-017
		FORMATO	ENCUESTA DE SATISFACCION PLANIFICADORAS	I-AU-018
		MANUAL	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	M-AU-018
C-GF-001	GESTIÓN FINANCIERA	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO	P-GF-001
		PROCEDIMIENTO	FACTURACION DE SERVICIOS	P-GF-002
		PROCEDIMIENTO	GESTION DE PAGOS	P-GF-003
		PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE COBRO	P-GF-004
		PROCEDIMIENTO	CONSOLIDADO DE FACTURACION	P-GF-005
		PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE GLOSAS	P-GF-006
		PROCEDIMIENTO	ACUERDO DE PAGO	P-GF-007
		INSTRUCTIVO	REALIZACIÓN DE FACTURA S	I-GF-001
C-GI-001	GESTIÓN DE INFORMACIÓN	PROCEDIMIENTO	IDENTIFICACION Y ESTANDARIZACION DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION	P-GI-001
		PROCEDIMIENTO	PROCESAMIENTO Y SUMINISTRO DE LA INFORMACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	P-GI-002
		PROCEDIMIENTO	GESTION DOCUMENTAL	P-GI-003
		MANUAL	DILIGENCIAMIENTO, MANEJO Y CUSTODIA DE LA HISTORIA CLÍNICA	M-GI-001
		FORMATO	REQUERIMIENTO INTERNO DE INFORMACIÓN	F-GI-001
		FORMATO	CONTROL DE INGRESO Y SALIDA DE EQUIPOS	F-GI-002
		FORMATO	MATRIZ PARA IDENTIFICAR NECESIDADES DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN	F-GI-003
C-GR-001	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICO	PLAN	PLAN DE EMERGENCIA INSTITUCIONAL	N-GR-001
		PLAN	PLAN DE EMERGENCIA HOSPITALARIO	N-GR-002
		DOCUMENTO DE APOYO	PLAN INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS	D-GR-001
		FORMATO	HOJA DE VIDA DE EQUIPOS	F-GR-001
		FORMATO	LISTA DE CHEQUEO ASEO Y MANTENIMIENTO DE BAÑOS	F-GR-002
		FORMATO	EVALUACION DE INSUMOS	F-GR-003
		FORMATO	RECIBO DE INSUMOS A SATISFACCION	F-GR-004
		FORMATO	CONVENIO INTERADMINISTRATIVO	F-GR-005
		FORMATO	LISTA DE CHEQUEO DE ASEO TERMINAL	F-GR-006

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS MARTÍNEZ</p>	Manual	Código: M-CG-005
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 02
		Vigencia: 20/11/2017

CODIGO	PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
		PROCEDIMIENTO	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS BIOMEDICOS	P-GR-001
		PROCEDIMIENTO	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA	P-GR-002
		PROCEDIMIENTO	REALIZACION Y CONTROL DE INVENTARIOS	P-GR-003
		PROCEDIMIENTO	MANEJO Y CUSTODIA DE LOS BIENES DEVOLUTIVOS	P-GR-004
		PROCEDIMIENTO	INSCRIPCION KARDEX DE PROVEEDORES	P-GR-005
		PROCEDIMIENTO	LIMPIEZA Y DESINFECCION DE SUPERFICES	P-GR-006
		MANUAL	ASEGURAMIENTO METROLOGICO	M-GR-001
		MANUAL	VIGILANCIA Y SEGURIDAD DEL USUARIO	M-GR-002
		MANUAL	GESTION DE PROVEEDORES	M-GR-003
		GUIA	GESTION METROLOGICA	G-GR-001