

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					
CODIGO: SQ-CP-001	FECHA DE ELABORACION: 05/10/2015	FECHA DE ACTUALIZACION: 14/03/2016	VERSIÓN: 2	PAGINA: 1 DE 2	
PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS QUIRURGICOS					
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Coordinador Unidad Funcional quirúrgicos			
OBJETIVO	Brindar una atención en servicios quirúrgicos y obstétricos de forma oportuna, segura, continua, integral, pertinente y humanizada, mediante la organización del recurso humano y físico, para mantener, recuperar y/o mejorar las condiciones de salud del usuario.				
ALCANCE	Inicia con la elaboración del plan operativo anual para el proceso de Prestación de servicios quirúrgicos y termina con la elaboración de las acciones preventivas, correctivas y de mejora planteadas en los planes de mejoramiento.				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
Proceso de Direccionamiento Institucional	Plataforma estratégica. Planes operativos anuales Políticas de gestión organizacional Código de Ética Modelo de Procesos Estructura orgánica Acuerdos de Gestión	Elaborar plan operativo anual para el proceso de Prestación de servicios quirúrgicos.	Plan operativo anual	Proceso Direccionamiento Institucional	
Proceso de Control Interno	Programas de fomento de la cultura del autocontrol efectuados		Programación de franjas quirúrgicas Necesidades de Talento Humano Cuadros de turnos		
Proceso de Gestión Jurídica	Normativa vigente en Salud y Gestión pública Conceptos jurídicos	Establecer los recursos necesarios que garanticen la prestación oportuna, segura, continua, integral, pertinente y humanizada del servicio (recurso humano, dotación de equipos, insumos).	Necesidades para el plan de compras Necesidades para el Plan de mantenimiento preventivo Necesidades para el plan de aseo y limpieza de las áreas y programa de dotación permanente de ropa	Proceso de gestión administrativo	
EAPB, Proceso de prestación de servicios de urgencias y proceso de prestación de servicios de internación médica, Proceso de Servicios Ambulatorios y apoyo a la atención.	Usuario con necesidades de atención Órdenes médicas (Internación, Ayudas diagnósticas y terapéuticas, interconsultas, solicitud de quirófano) Modelo de atención	Definir el modelo de atención para la prestación del servicio promoviendo el cumplimiento de las normas de ética y bioética.	Modelo de atención (Procedimiento de atención del paciente en el servicio quirúrgico)	Procesos misionales y procesos de apoyo Proceso de vigilancia epidemiológica y estadística.	
Proceso de planeación y gestión de la calidad	Asesoría para la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad y del Sistema de Control Interno. Plan de comunicaciones Modelo para la documentación de procesos Mapa de riesgos. Programa de Seguridad del paciente	Garantizar el cumplimiento de los requisitos del SOGCS			
Proceso de Servicios Ambulatorios y apoyo a la atención.	Resultados de ayudas diagnósticas y terapéuticas Componentes sanguíneos	Programar el usuario para cirugía (Fecha, hora, insumos, equipos, dispositivos, medicamentos, talento humano, recomendaciones).	Programación de Cirugía	Procesos misionales y proceso de gestión administrativa,	
Proceso de servicio farmacéutico	Medicamentos, insumos, dispositivos médicos Perfil Farmacológico Política de Uso y Reuso Programa de farmacovigilancia Reporte de eventos o incidentes adversos. Reportes de farmacovigilancia. Circulares de farmacovigilancia. Comunicados con novedades en medicamentos y dispositivos médicos. Programa de educación a la comunidad hospitalaria y usuarios.		Usuario con procedimiento quirúrgico efectuado y plan de tratamiento definido, interconsultas, Historia clínica y soportes diligenciados Órdenes médicas (Ayudas diagnósticas y terapéuticas, patologías)	Prestación de servicios de internación médica Proceso de prestación de servicios ambulatorio y de apoyo a la atención.	
EAPB	Autorización de la atención		Órdenes médicas (Fórmulas de medicamentos medicamentos y/o dispositivos médicos)	Proceso de Servicio farmacéutico	
Proceso de Gestión Financiera	Apertura de historia clínica Informe de análisis de costos		Ficha de reporte de enfermedades de interés en salud pública Reporte de Infecciones asociadas a la atención en salud	Proceso gestión de la vigilancia epidemiológica y estadística. Planeación y calidad	
Procesos Misionales	Necesidades de atención (Solicitudes para cirugía). Solicitud de material medico-quirúrgico	Esterilizar y distribuir el material médico-quirúrgico a los procesos misionales.	Certificado de nacido vivo Certificado de defunción Elementos para cadena de custodia, pacientes fallecidos por muerte violenta.	Registraduría Nacional del Estado Civil Fiscalía	
Proceso de Vigilancia Epidemiológica, Infecciones y Estadística	Guías Adoptadas y adaptadas del Ministerio de Salud Documentos Actas de análisis de casos Documento Resumen de historia clínica Perfil y boletín epidemiológico. Planes de contingencia para eventos de salud pública	Definir el perfil de morbi-mortalidad del proceso.	Material medico-quirúrgico estéril Manual de Uso y Reuso Manual de buenas prácticas de esterilización	Procesos misionales	
Entidades externas del orden nacional, departamental y municipal	Informes de resultado de auditorías o visitas de cumplimiento	Monitorizar y evaluar el desarrollo del plan operativo y del SOGCS.	Perfil epidemiológico Reporte de eventos adversos	Proceso de gestión de la vigilancia epidemiológica, infecciones y estadística. Proceso de planeación y gestión de la calidad.	
Proceso de gestión administrativa	Recursos provistos (plan de mantenimiento, talento humano, insumos, servicios aso, entre otros) Programa de Gestión ambiental de residuos hospitalarios Directrices institucionales para garantizar el recurso humano para la prestación del servicio. Programa de Tecnovigilancia Documento del contrato Aprobación de las pólizas Certificación de legalización Documento de Liquidación del contrato	Medir la adherencia a la implementación del modelo de atención	Historia clínica y soportes Informes de gestión Informe de adherencia a los procesos	Proceso de gestión administrativa Proceso de planeación y gestión de la calidad.	

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					
CÓDIGO: SQ-CP-001	FECHA DE ELABORACION: 05/10/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 14/03/2016	VERSIÓN: 2	PAGINA: 2 DE 2	
PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUIRÚRGICOS					
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Coordinador Unidad Funcional quirúrgicos			
OBJETIVO	Brindar una atención en servicios quirúrgicos y obstétricos de forma oportuna, segura, continua, integral, pertinente y humanizada, mediante la organización del recurso humano y físico, para mantener, recuperar y/o mejorar las condiciones de salud del usuario.				
ALCANCE	Inicia con la elaboración del plan operativo anual para el proceso de Prestación de servicios quirúrgicos y termina con la elaboración de las acciones preventivas, correctivas y de mejora planteadas en los planes de mejoramiento.				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
Proceso de atención al usuario	Resultados de encuestas de satisfacción Registros de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias).	Recolectar la información para la elaboración de los indicadores de producción.		Informe de producción	Proceso de planeación y gestión de la calidad
Proceso de Docencia, Investigación e Innovación	Documento del Plan de Prácticas Formativas (Anexo técnico) Reglamento del comité docencia servicio Reglamento de internado Reglamento de residentes Reglamento de estudiantes Informe de programación de prácticas. Informe de la evaluación del desarrollo de la práctica	P H V A	Elaborar acciones preventivas, correctivas y de mejora planteadas en los planes de mejoramiento.	Autoevaluación, resultados de indicadores y planes de mejoramiento de los procesos	Proceso de planeación y gestión de la calidad Proceso de gestión de Control Interno
PROCEDIMIENTOS	REGISTROS	INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO (Ver Ficha Técnica del Indicador)		REQUISITOS LEGALES ESTABLECIDOS A CUMPLIR	RIESGOS
Procedimiento para la atención de pacientes en cirugía (Código SQ-PR-001)	Solicitud de salas de cirugía Programa quirúrgico diario.	Cumplimiento de plan operativo anual Índice de cancelación de cirugías Índice de oportunidad de cirugía del paciente ambulatorio.		VER NORMOGRAMA DEL PROCESO	VER MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO
Procedimiento para la Programación de usuarios quirúrgicos (Código SQ-PR-002)	Registros de historia clínica (Informe quirúrgico, Record de anestesia, Hoja de gastos, Hoja de material médico-quirúrgico especializado, Solicitudes de ayudas diagnósticas y terapéuticas). Libros de registro de ingreso y egreso de pacientes. Libros de registro de procedimientos efectuados por especialidad. Formato de informe de complicaciones. Guías de práctica clínica médicos y de enfermería. Protocolos e instructivos asistenciales	Índice de cancelación de cirugías. Índice de infecciones del área adversos y análisis de los mismos. Índice de satisfacción del usuario			
Procedimiento para la prestación de servicios obstétricos (Código SQ-PR-003)	Registros de historia clínica (Informe quirúrgico, Record de anestesia, Hoja de gastos, solicitudes de ayudas diagnósticas y terapéuticas). Certificado de nacido vivo. Certificado de defunción. Libros de registro de ingreso y egreso de pacientes. Libros de registro de procedimientos efectuados. Formato de informe de complicaciones. Guías de práctica clínica médicos y de enfermería. Protocolos e instructivos asistenciales	Índice de satisfacción del usuario Índice de morbi-mortalidad materno-fetal. Índice de infecciones del área adversos y análisis de los mismos.			
Procedimiento para la Gestión de la Central de esterilización (Código SQ-PR-004)	Libros de registro de equipos básico y especializados (ingreso y egreso). Libro de registro (ingreso y egreso) de material de osteosíntesis. Libro de registro de despacho de material estéril y de limpieza a los servicios. (Guantes, gasas, jabones)	Índice de cancelación de cargas de los autoclaves.			
Manual de Esterilización (Código SQ-MN-001)	Ver Manuales	Cumplimiento de plan operativo anual			
Manual de Uso y de Reuso (Código SQ-MN-002)					
Manual de Gestión del Riesgo Quirúrgico (Código SQ-MN-003)					
Manual de Procedimientos en Cirugía (Código SQ-MN-004)					
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre: ISABEL SERRANO		Nombre: YENNIFER NADIA GUZMÁN CORRAL		Nombre: CLAUDIA ILSE ECHEVERRI	
Cargo: COORDINADORA UNIDAD FUNCIONAL QUIRÚRGICOS		Cargo: PU OFICINA PLANEACIÓN Y CALIDAD		Cargo: SUBGERENTE CIENTÍFICA	

LA VERSIÓN ORIGINAL IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA BAJO CUSTODIA DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD; LA PRESENTE ES UNA COPIA IDENTICA DE LA ORIGINAL Y ES UN DOCUMENTO DE CONSULTA. LA OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD ES RESPONSABLE DE PUBLICAR LAS ACTUALIZACIONES REALIZADAS POR EL PROCESO. EL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA SE RESERVA LOS DERECHOS DE AUTOR DEL DOCUMENTO. ESTA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN. ESTA PUBLICACIÓN SE REALIZA CONFORME SE DESCRIBE EN EL DOCUMENTO : "PC-PR-007 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN"