



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: MI-AIS-SA

PROCESO DE ATENCION EN SERVICIOS AMBULATORIOS

VERSIÓN: 04

PÁGINA: 1 DE 6

<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>
ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD	ATENCIÓN EN SERVICIOS AMBULATORIOS

<b>RESPONSABLE:</b>	Director de Ambulatorios
<b>OBJETIVO:</b>	Resolver las necesidades de los usuarios mediante la aplicación de actividades asistenciales de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, en forma oportuna, humanizada y con enfoque de riesgo, atendiendo con la mejor evidencia científica disponible.
<b>ALCANCE:</b>	Inicia con la solicitud de atención al usuario en el servicio de consulta externa y termina con su egreso.

RIESGOS IDENTIFICADOS			
DEL PROCESO		LABORALES	
RIESGOS	CONTROLES	RIESGOS	CONTROLES
Atención insegura	<p>Evaluación de inducción, entrenamiento en puesto de trabajo y reinducción</p> <p>Procesos de evaluación de desempeño</p> <p>Seguimiento a adherencia de Protocolos e instructivos</p>	<p><b>BIOLÓGICO:</b> Contacto con material cortopunzante contaminado, contacto con microorganismos patógenos (hongos, amebas, bacterias, parásitos, virus), contacto con usuarios con enfermedades infectocontagiosas, Salpicaduras.</p>	<p>Gestión de Riesgo Biológico, normas de bioseguridad, inmunización, Higiene de manos, capacitación, manejo de residuos y de la ropa, instructivo de aislamiento, Estándar de punción venosa y arterial, procedimiento de aplicación de medicamentos, guía de procedimiento para la aplicación de medicamentos, elementos de protección.</p>
Inoportunidad para la consulta	<p>Seguimiento a promesas de servicio</p> <p>Confirmación de agenda de especialista</p>	<p><b>BIOMECAÑICOS:</b> Posturas inadecuadas e incómodas, Fijación visual permanente, movimientos repetitivos, Posiciones prolongadas, sobreesfuerzos.</p>	<p>Programa de riesgo osteomuscular, Programa Orden y Aseo.</p>



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: MI-AIS-SA

PROCESO DE ATENCION EN SERVICIOS AMBULATORIOS

VERSIÓN: 04

PÁGINA: 2 DE 6

**RIESGOS IDENTIFICADOS**

DEL PROCESO		LABORALES	
RIESGOS	CONTROLES	RIESGOS	CONTROLES
Interrupción del sistema de Información SAP	Plan de contingencia SAP Capacitación e plan de contingencia (realización de simulacros)	<p>CONDICIONES DE SEGURIDAD:</p> <p>Eléctricos: Contacto directo (alta y baja tensión).</p> <p>Locativos: Infraestructura física.</p> <p>Mecánicos: Caída al mismo y diferente nivel, contacto con superficies calientes, atrapado, contacto con elementos cortupunzantes, golpes.</p> <p>Tecnológico: Explosión e Incendio y Explosión.</p> <p>Público: Agresiones (clientes, jefe, compañeros), Violencia en el puesto de trabajo, acoso laboral.</p>	<p>Estándar trabajo alto riesgo (energías peligrosas), elementos de protección, señalización, instalaciones eléctricas adecuadas. Controles operacionales, Programa Orden y Aseo, Código A, inspecciones, plan de emergencias, mantenimiento de equipos e infraestructura.</p> <p>Controles operacionales, dotación de elementos de protección, señalización y demarcación.</p> <p>Estándares de seguridad trabajo de alto riesgo, certificación de anclajes y equipos de alturas, cambio y mantenimiento de equipos, SVE Gestión Osteomuscular.</p> <p>Plan de emergencias, red contra incendios, simulacros, capacitación, supervisión tiempo real, programa, inspecciones a las áreas.</p> <p>Programa riesgo público, Centro de control, programa de satisfacción y clima laboral, comité de acoso laboral, estándares y atención del usuario agitado y de inmovilización, dotación de inmovilizadores, programa de sedación, Código R.</p>



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: MI-AIS-SA

PROCESO DE ATENCION EN SERVICIOS AMBULATORIOS

VERSIÓN: 04

PÁGINA: 3 DE 6

**RIESGOS IDENTIFICADOS**

DEL PROCESO		LABORALES	
RIESGOS	CONTROLES	RIESGOS	CONTROLES
Deficiencias en la productividad o sostenibilidad del servicio	Medición demanda para asignación de especialidades de acorde a la contratación vigente	QUIMICOS: Polvo, material particulado, Contacto con sustancias químicas	Programa manejo seguro de sustancias químicas, elementos de protección, programa orden y aseo, kit de derrames, protocolos de reacción
		FISICO: Ruido, Radiaciones no ionizantes (radiación UV, visible, infrarroja, microondas y radiofrecuencia): Radiaciones ionizantes (rayos X, gama, beta, alfa y neutrones)	Inspecciones, Sistema de Vigilancia radiaciones ionizantes, mediciones ambientales
		PSICOSOCIAL: Características del grupo de trabajo (relaciones, cohesión, trabajo en equipo, calidad interacciones). Altos ritmos de trabajo, Sobrecarga de trabajo, Contenido de la tareas	Programa de bienestar, satisfacción y clima laboral

**CADENA CLIENTE – PROVEEDOR**

PROVEEDOR	ENTRADAS	CONDICIONES	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
Usuario. IPS remitente. EAPB. Servicio de hospitalización y otros servicios del HGM (cirugía, otros ambulatorios)	Solicitud de atención (presencial, telefónica, electrónica -para usuarios hospitalizados que requieren atención ambulatoria posthospitalización)	Orden de servicios vigente, pago del servicio. Portafolio de servicios (servicio habilitado)	Asignación de Citas	Cita asignada	Usuario, Admisiones, profesional (fisioterapia, odontología),	Usuario informado y agenda correctamente programada, coincidencia entre cita solicitada por remitente y cita asignada en el servicio



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: MI-AIS-SA

PROCESO DE ATENCION EN SERVICIOS AMBULATORIOS

VERSIÓN: 04

PÁGINA: 4 DE 6

**CADENA CLIENTE – PROVEEDOR**

PROVEEDOR	ENTRADAS	CONDICIONES	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
Call center, auxiliares administrativas de agendamiento, profesional tratante (fisioterapia)	Cita asignada	Usuario informado y agenda programada	Admisión del Usuario	Usuario admitido	Usuario, profesional de la salud, facturación del HGM.	Admisión oportuna (verificación de derechos, y episodio creado con Unidad Tratante UT correspondiente; En quien aplique cuota moderadora, cuota de recuperación o copago: generación del anticipo y cancelación del mismo por parte del usuario)
Auxiliar administrativo	Usuario admitido	Admisión oportuna (verificación de derechos, y episodio creado) y usuario visualizado en el Puesto de Trabajo del profesional tratante.	Atención en Consulta	Usuario atendido; solicitudes de paraclínicos, remisiones, contra remisiones, fórmulas médicas. Incapacidades Órdenes de hospitalización. Atención facturada.	Usuario. IPS remitente. EAPB. Servicio de urgencias del HGM, servicio de hospitalización del HGM (o de otra IPS)	Usuario informado Registro en Historia Clínica. Documentos según normatividad del sistema de referencia y contra referencia. Satisfacción del usuario.



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: MI-AIS-SA

PROCESO DE ATENCION EN SERVICIOS AMBULATORIOS

VERSIÓN: 04

PÁGINA: 5 DE 6

**INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO**

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>
SA.1	Promedio de tiempo en la asignación de citas de primera vez en servicios ambulatorios
SA.2	Proporción de demanda no atendida
SA.3	Proporción de inasistencias en los servicios ambulatorios
SA.4	Proporción de inatenciones en servicios ambulatorios
SA.5	Promedio de tiempo de demora para el inicio de la citas ambulatorias –impuntualidad-
SA.6	Índice de eventos adversos en ambulatorios
G.13	Proporción de usuarios satisfechos de servicios ambulatorios
G.17	Promedio de tiempo de respuesta a reclamos y sugerencias de servicios ambulatorios
G.26	Proporción de criterios de calidad cumplidos en el registro de la historia clínica de servicios ambulatorios
G.29	Índice de eventos adversos de servicios ambulatorios
G.31	Proporción de criterios con adherencia a las guías de práctica clínica
RES256	Promedio de días de espera para la asignación de citas médicas especializas

**MODIFICACIONES**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>RAZÓN DE LA ACTUALIZACION</b>
00	01/06/2014	Nueva versión del Sistema de Gestión Integral de Calidad SGIC.
01	15/10/2015	Se adicionan los Riesgos del proceso identificados en el nuevo formato Matriz de Riesgos.
02	28/07/2016	Se adicionan los Riesgos del proceso identificados en la Matriz de Riesgos versión II.
03	18/10/2018	Se adicionan los Riesgos del proceso identificados en la Matriz de Riesgos versión III

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: MI-AIS-SA
	PROCESO DE ATENCION EN SERVICIOS AMBULATORIOS	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 6 DE 6

MODIFICACIONES		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACION
04	31/10/2019	Modificación de objetivos, ajuste de indicadores de resultado del proceso de acuerdo con el manual de indicadores institucional de junio de 2019. Cambio en la codificación de indicadores.

APROBACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO PROCESO ATENCION EN SERVICIOS AMBULATORIOS	NOMBRE: JHON JAIRO VESGA RODRIGUEZ	NOMBRE: MARIO VALLEJO DE LA PAVA
	CARGO: Director de Ambulatorios	CARGO: Subgerente de Procesos Asistenciales (E)

VIGENTE A PARTIR DE: 07/11/2019