 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: MI-AIS-UG
	PROCESO DE ATENCIÓN EN URGENCIAS DE GINECO-OBSTETRICIA	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 1 DE 7

NOMBRE DEL MACROPROCESO:	NOMBRE DEL PROCESO:
ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD	ATENCIÓN EN URGENCIAS DE GINECO-OBSTETRICIA

RESPONSABLE:	Director de Clínicas Quirúrgicas
OBJETIVO:	Prestar atención en salud con calidad a la usuaria que la solicita en los servicios de Gineco-obstetricia.
ALCANCE:	Inicia con la solicitud de atención de la usuaria en el servicio de urgencias de Gineco-obstetricia y termina con su egreso del servicio.

RIESGOS IDENTIFICADOS			
DEL PROCESO		LABORALES	
RIESGOS	CONTROLES	RIESGOS	CONTROLES
Inoportunidad en la atención (por aumento en la demanda y en la realización de ayudas diagnósticas interconsultas)	Seguimiento oportunidad en triage y luego la atención Seguimiento Promesas de servicio: Interconsulta y Laboratorio- Ecografías Implementación de PAC RIS para las Ecografías y exámenes de diagnósticos de medicina fetal	BIOLÓGICO: Contacto con material cortopunzante contaminado, contacto con microorganismos patógenos (hongos, amebas, bacterias, parásitos, virus), contacto con pacientes con enfermedades infectocontagiosas, Salpicaduras con secreciones (vaginales – líquido amniótico)	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.

RIESGOS IDENTIFICADOS


DEL PROCESO		LABORALES	
RIESGOS	CONTROLES	RIESGOS	CONTROLES
Atención insegura	<p>Medición de adherencia a GPC THAE, SHAE; partos, cesáreas, Calidad de HC</p> <p>Adherencia a instructivos y protocolos de enfermería</p> <p>Seguimiento a la medición adherencia al lavado de manos</p> <p>Seguimiento a la Adherencia profilaxis antibiótico</p> <p>Rondas de seguridad</p> <p>Gestión de eventos Adversos</p>	<p>BIOMECANICOS: Posturas inadecuadas e incómodas, Fijación visual permanente, movimientos repetitivos, Posiciones prolongadas, sobreesfuerzos</p>	<p>Programa de riesgo osteomuscular, Programa Orden y Aseo</p>

RIESGOS IDENTIFICADOS

DEL PROCESO		LABORALES	
RIESGOS	CONTROLES	RIESGOS	CONTROLES
Deficiencias en la productividad y sostenibilidad del servicio	<p>Seguimiento al instructivo de manejo Gestantes ARO red Pública</p> <p>Informe de Control del gasto en general</p> <p>Optimización del manejo de pacientes y control del gasto</p> <p>Aumento en procedimientos electivos de ginecología</p>	<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 cortopunzantes, golpeado por</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</p> <p>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 paciente agitado y de inmovilización, dotación de inmovilizadores, programa de sedación, Código R</p>

RIESGOS IDENTIFICADOS

DEL PROCESO		LABORALES	
RIESGOS	CONTROLES	RIESGOS	CONTROLES
Deterioro de la imagen institucional	Seguimiento al indicador de PQRS Realimentación de resultados Evaluación de desempeño a funcionarios implicados	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 tarea	Programa de bienestar, satisfacción y clima laboral

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO: MI-AIS-UG
	PROCESO DE ATENCIÓN EN URGENCIAS DE GINECO-OBSTETRICIA		VERSIÓN: 04
			PÁGINA: 5 DE 7


CADENA CLIENTE - PROVEEDOR						
PROVEEDOR	ENTRADAS	CONDICIONES	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
Usuario. IPS remitente. EAPB	Solicitud de atención	Paciente con necesidad de atención, si es remitida con formato de remisión diligenciado	Admisión de la Usuaría (Ingreso)	Usuaría admitida	Usuario. Equipo asistencial.	Historia clínica abierta en el sistema SAP
Auxiliar administrativo de admisiones	Paciente admitido	Historia clínica abierta en el sistema	Atención de la Usuaría	Decisión médica de egreso del servicio de urgencias de obstetricia	Usuario. Hospitalización. Cirugía. EAPB. IPS. Sala de transición.	Conducta médica de egreso registrada en la historia clínica.
Equipo asistencial	Decisión médica de egreso del servicio de urgencias de obstetricia	Conducta médica de egreso registrada en la historia clínica	Egreso de la Usuaría	Paciente egresado del servicio de urgencias de obstetricia Factura	Usuario Hospitalización Cirugía EAPB IPS Sala de transición Facturación	Traslado o salida registrado en el sistema. Factura con todos los servicios prestados registrados

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO

CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR
G.2	Índice de reingreso a urgencias antes de 72 horas por la misma causa
G.11	Índice de infección de sitio operatorio
G.13	Proporción de usuarios satisfechos
G.17	Promedio de tiempo de respuesta a reclamos y sugerencias
G.28	Proporción de criterios de calidad cumplidos en el registro de la historia clínica
G.29	Índice de eventos adversos
G.31	Razón de mortalidad materna
G.41	Proporción de criterios con adherencia a las guías de práctica clínica
A.1	Proporción de mortalidad durante las primeras 24 horas en urgencias
A.2	Promedio de minutos de espera para atención en urgencias
Q.8	Proporción de complicaciones obstétricas

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
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.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: MI-AIS-UG
	PROCESO DE ATENCIÓN EN URGENCIAS DE GINECO-OBSTETRICIA	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 7 DE 7

MODIFICACIONES		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACION
04	01/12/2019	Se ajusta proceso por cambios en el proceso de atención, aplicación de RIAS materno perinatal

APROBACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO PROCESO DE ATENCIÓN EN CLINICAS QUIRURGICAS	NOMBRE: MARIA DEL PILAR DUQUE LOAIZA	NOMBRE: MARIO VALLEJO DE LA PAVA
	CARGO: Director Clínicas Quirúrgicas	CARGO: Subgerente de Procesos Asistenciales

VIGENTE A PARTIR DE: 27/01/2020