|  |
| --- |
| **1.MACROPROCESO** |
| GESTION CLINICA Y SEGURIDAD DEL PACIENTE |
| **1.1 OBJETIVO DEL MACROPROCESO** |
| Prestar una atención integral a los usuarios que acuden a los servicios de salud de la E.S.E hospital san José del Guaviare, con criterios de oportunidad, accesibilidad, pertinencia y seguridad del paciente; que contribuya al restablecimiento de su salud o definición de conducta a seguir de acuerdo a las necesidades y expectativas de salud identificadas en los usuarios. |
| **2.NOMBRE DEL PROCESO** |
| URGENCIAS |
| **2.1. OBJETIVO DEL PROCESO** |
| Realizar procedimientos y/o intervenciones a las persona que requieran una atención oportuna, con el ánimo de mejorar el estado de salud, teniendo en cuenta el nivel de atención y el grado de complejidad de la ESE Hospital San José del Guaviare, basados en la evidencia científica, ética y normatividad vigente. |
| **3. ALCANCE** |
| **Inicia:** Solicitud deAdmisión del paciente **Termina:** Egreso del paciente |
| **4. RESPONSABLE** |
| Coordinador del servicio |
| **5. CICLO DEL PROCESO** |
| **5.1 PLANEAR** |
| **No.** | **Proveedor (es)** | **Entrada o insumos** | **Actividades** | **Productos** | **Clientes o Usuarios** |
| 1 | Coordinador médico | Equipos e insumos de oficina. | Programar cuadro de turno | Cuadro de turno | Urgencias |
| 2 | Enfermero (a) | Equipos e insumos de oficina.Inventario, formato de pedidos, formato de mantenimiento preventivo y correctivo. | Establecer necesidades del servicio. | Necesidades establecidas | Subgerencia de Servicios de Salud, Subgerencia Administrativa y Financiera, Almacén, farmacia, mantenimiento. |
| 3 | Enfermera y auxiliares de enfermería | Insumos hospitalarios y equipos biomédicos, equipos de oficina. | Alistar insumos hospitalarios y equipos biomédicos | Insumos hospitalarios y equipos biomédicos en buenas condiciones. | Usuario y Urgencias |
| 4 | Médico general | Equipos e insumos de oficina, Software. | Establecer una adecuada clasificación de Triage | Tipo de urgencia establecida según clasificación en triage | Usuario |
| 5 | Subgerencia de servicios de salud  | Equipos e insumos de oficina.Documentos y registros del proceso. | Elaborar y/ o actualizar los procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos que requiera el proceso. | Procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos actualizados. | Urgencias y demás procesos que lo requieran. |
| 6 | Coordinador médico, coordinador de enfermería. | Equipos e insumos de oficina.Plan Operativo Anual, Plan de acción vigencia anterior. | Elaborar plan de acción | Plan de acción | Entes de control, planeación, Subgerencia de Servicios de salud, Urgencias y demás procesos que lo requieran. |
| **5.2 HACER** |
| **No.** | **Proveedor (es)** | **Entrada o insumos** | **Actividades** | **Productos** | **Clientes o Usuarios** |
| 1 | Médico Especialista, Médico General, Personal de Enfermería, Apoyo Diagnóstico y terapéutico. | Equipos e insumos de oficina, Software, línea telefónica.Equipos biomédicos, Insumos hospitalarios | Realizar procedimientos y/o intervenciones en salud | Resultados de exámenes y valoraciones, registro de procedimientos y/o intervenciones,evolución médica | Usuario |
| 2 | Médico especialista, Médico, Enfermero (a) y auxiliares de enfermería, coordinador médico y coordinador de enfermería | Protocolo de entrega y recibo de turno, Historia clínica, Kardex | Entregar y recibir turno, realizar Seguimiento y ronda médica | Evolución diaria, ordenes médicas | Usuarios, |
| 3 | Subgerencia de servicios de salud, Coordinador médico, coordinador de enfermería | Equipos e insumos de oficina.Documentos y registros vigentes. | Socializar procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos que requiera el proceso. | Listas y actas de socialización | Todos los procesos |
| 4 | Coordinador médico, coordinador de enfermería y enfermero (a). | Plan de acción vigente | Socializar e implementar plan de acción | Listas de socialización, Informes de gestión. | Entes de control, Planeación, Urgencias y demás procesos que lo requieran. |
| 5 | Subgerencia de servicios de salud Coordinador médico, coordinador de enfermería y Enfermero (a) | Equipos e insumos de oficina.Requerimiento interno o externo. | Elaborar y entregar informes | Informes requeridos | Entes de control y demás procesos de la entidad que lo requieran. |
| **5.3 VERFICAR** |
| **No.** | **Proveedor (es)** | **Entrada o insumos** | **Actividades** | **Productos** | **Clientes o Usuarios** |
| 1 | Médico Especialista y/ o Médico General | Equipo de cómputo, softwareHistoria Clínica y soportes, resultados de exámenes y valoraciones, notas de enfermería. | Realizar revaloración médica | Direccionamiento de usuario (Observación, Referencia, Hospitalización o Alta Hospitalaria). | Usuario |
| 2 | Enfermera (o) y auxiliares de enfermería | Equipos e insumos de oficina, software. | Verificar y Auditar los materiales e insumos utilizados por el paciente durante la urgencia o estancia hospitalaria a facturar según el direccionamiento del paciente (salida, hospitalización, remisión y/o defunción). | Historia clínica auditada. | Facturación, auditoría y urgencias. |
| 3 | Subgerente de Servicios de salud, Coordinador médico, coordinador de enfermería,  | Equipos e insumos de oficina.Formato de evaluación | Verificar adherencia a procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos que requiera el proceso. | Evaluación de adherencia a documentos. | Calidad, Urgencias y demás procesos que lo requieran. |
| 4 | Entes de control, Control Interno de Gestión, Auditoria, planeación. | Plan de acción | Realizar seguimiento al plan de acción | Evaluación plan de acción. | Subgerente de Servicios de Salud, Subgerencia Administrativa y financiera, Urgencias y demás procesos que lo requieran. |
| **5.4 ACTUAR** |
| **No.** | **Proveedor (es)** | **Entrada o insumos** | **Actividades** | **Productos** | **Clientes o Usuarios** |
| 1 | Médico General, Personal de Enfermería, auxiliares de enfermería, Trabajo social, Auxiliar de Facturación en el área de Urgencias. | Formulas e indicaciones médicas. | Informar y educar al usuario. | Adherencia al tratamiento y usuario satisfecho. | Usuario |
| 2 | Subgerente de Servicios de salud, coordinador médico, coordinador de enfermería, calidad, auditor. | Equipos e insumos de oficina.Informes, formato plan de mejoramiento y seguimiento. | Realizar acciones preventivas y correctivas al proceso | Plan de mejoramiento y seguimiento. | Urgencias, calidad y demás procesos que lo requieran. |
| 3 | Subgerencia de servicios de salud, Coordinador médico, coordinador de enfermería | Equipos e insumos de oficina, video beam. Documentos y registros del proceso. | Realizar inducción y re inducción del proceso al personal. | Listas y actas de inducción y re inducción. | Urgencias y demás procesos que lo requieran. |
| **6. INDICADOR (ES)** |
| Ver tablero de indicadores  |
| **7. RIESGO (S)**  |
| Ver matriz de riesgos |
| **8. REQUISITOS DEL PROCESO Y BASE LEGAL** |
| Ver Normograma del proceso |
| **9. DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO** |
| Ver listado maestro de documentos. |
| **10. CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCESO** |
| **VERSION** | **FECHA DE APROBACION** | **DESCRIPCION DEL CAMBIO** |
| 1.0 | Junio de 2008 | Se creó y adopto el documento por primera vez en la entidad |
| 2.0 | 31 de Julio de 2013 | Se realiza la primera actualización del documento |
| 3.0 | 26 de Diciembre de 2017 | Se actualizan los indicadores del proceso, las actividades y los responsables de la ejecución, para la puesta en marcha del proceso |
| 4.0 | 19 de Diciembre de 2018 | Se actualiza el macro proceso, objetivo del macro proceso y el nombre del proceso  |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **GABRIEL CRADENAS**Coordinador de Enfermería**TANNIA L. MONTAÑEZ S.**Profesional de Calidad | **ANGELICA ROBAYO**Subgerente de Servicios de Salud | **CESAR A, JARAMILLO M.**Gerente  |