|  |
| --- |
| **1. MACROPROCESO** |
| GESTIÓN CLINICA Y SEGURIDAD DEL PACIENTE |
| * 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** |
| UNIDAD MATERNO INFANTIL |
| **2.1. OBJETIVO DEL PROCESO:** |
| Brindar atención en salud a las pacientes gestantes y recién nacidos (as) que ingresan a la unidad materno infantil de manera oportuna y con calidad en la atención. |
| **3. ALCANCE** |
| **Inicia:** Ingreso de la paciente a la Unidad Materno Infantil**Termina:** Egreso de la paciente de la Unidad Materno Infantil. |
| **4. RESPONSABLE** |
| Coordinador del Servicio de la UMI |
| **5. CICLO DEL PROCESO** |
| **5.1 PLANEAR** |
| **No.** | **Proveedor (es)** | **Entrada o insumos** |  **Actividades** | **Productos** | **Clientes o Usuarios** |
| 1 | Equipo de calidad yCoordinador del Servicio de la UMI y Pediatría. | Equipos e insumos de oficina, Normatividad vigente, informe de indicadores e informes de gestión. | Apoyo en los diagnósticos de las condiciones de habilitación del servicio. | Diagnóstico situacional de la UMI | Usuario, Gerencia, Subgerencia de Servicios de Salud, Subgerencia Administrativa y Financiera, y UMI. |
| 2 | Coordinador del Servicio de la UMI y Pediatría. | 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 | Coordinador del Servicio de la UMI y Pediatría y Equipo de calidad | 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. | UMI y demás procesos que lo requieran. |
| 4 | Coordinador del Servicio de la UMI y Pediatría y la Subgerencia de servicios de salud. | Equipos e insumos de oficina, plan de gestion | Elaborar plan de acción | Plan de acción | Entes de control, Subgerencia de Servicios de salud, UMI y demás procesos que lo requieran. |
| 5 | Coordinador del Servicio de la UMI y Pediatría | Recurso humano, equipos de cómputo. | Elaboración de cuadros de turnos. | Cuadro de turnos definido | UMI |
|  | Coordinador del Servicio de la UMI y Pediatría | Equipos e insumos de oficina  | Identificar los riesgos de gestión |  |  |
|  | Coordinador del Servicio de la UMI y Pediatría |  | Definir los indicadores de gestión |  |  |
| **5.2 HACER** |
| **No.** | **Proveedor (es)** | **Entrada o insumos** |  **Actividades** | **Productos** | **Clientes o Usuarios** |
| 1 | Médico especialista, Médico, Enfermero (a) y auxiliares de enfermería. | Protocolo de entrega y recibo de turno de enfermería, Historia clínica, Kardex | Entregar y recibir turno, realizar Seguimiento y ronda médica | Continuidad de la atención al usuario. | Usuarios, UMI |
| 2 | Médico general y enfermero (a). | Equipos e insumos de oficina, software institucional.Insumos hospitalarios y equipos biomédicos. | Realizar ingreso del paciente | Registro en Historia Clínica | Usuario |
| 3 | Médico especialista, médico general. | Historia clínica y soportes diagnósticos | Definir conducta a seguir con el paciente | Paciente en observación, remitido, hospitalizado o egreso, registro en la historia clínica. | Usuario |
| 4 | Médico especialista, Médico general, Enfermero (a) | Medicamentos, insumos hospitalarios, equipos biomédicos, Orden médica, historia clínica. | Realizar plan de tratamiento definido por el médico | Notas de enfermería y evolución médica | Usuario |
| 5 | Médico general, Enfermero (a). | Equipos e insumos de oficina, software institucional.Historia clínica y Orden médica. | Realizar egreso del paciente | Autorización de salida, indicaciones médicas, epicrisis, copia de ecografías y demás exámenes tomados. | Usuario |
| 6 | Coordinador del Servicio de la UMI y Pediatría | 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 | UMI |
| 7 | Coordinador del Servicio de la UMI y Pediatría | Plan de acción vigente | Socializar e implementar plan de acción | Listas de socialización, Informes de gestión. | Entes de control, Planeación, UMI y demás procesos que lo requieran. |
| 8 | Coordinador del Servicio de la UMI y Pediatría | 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 | Coordinador del Servicio de la UMI y Pediatría | 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, UMI y demás procesos que lo requieran. |
| 2 | Coordinador del Servicio de la UMI y Pediatría | Cronograma de actividades | Verificar cumplimiento de cuadro de turnos. | Informe. Listado de enfermeros y médicos de planta con sus respectivas novedades y horas laboradas. | Subgerencia de Servicios de Salud, Calidad y UMI. |
| 3 | Coordinador del Servicio de la UMI y Pediatría | Plan de acción | Realizar seguimiento al plan de acción | Evaluación plan de acción. | Subgerente de Servicios de Salud, Entes de control, Control Interno y Gestión, Calidad, Auditoria, planeación. |
| **5.4 ACTUAR** |
| **No.** | **Proveedor (es)** | **Entrada o insumos** |  **Actividades** | **Productos** | **Clientes o Usuarios** |
| 1 | Subgerente de Servicios de salud, Médico especialista, médico general, enfermero (a), coordinador médico, coordinador de servicios de UMI y pediatría. | Equipos e insumos de oficina. Informes, formato plan de mejoramiento y seguimiento. | Realizar acciones preventivas y correctivas al proceso, para la mejora continua del mismo. | Plan de mejoramiento y seguimiento. | UMI, calidad y demás procesos que lo requieran. |
| **6. INDICADOR (ES)** |
| Ver tablero de indicadores |
| **7. RIESGO (S)** |
| Ver matriz de Riesgo de gestión.  |
| **8. REQUISITOS DEL PROCESO Y BASE LEGAL** |
| Ver Normograma |
| **9. DOCUMENTOS RELACIONADOS AL PROCESO** |
| Ver listado maestro de documentos |
| **10. CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCESO** |
| **Versión** | **Fecha** | **Descripción del Cambio** |
| 1.0 | 05/12/2008 | Creación del documento |
| 2.0 | 31/12/2013 | Organización de la estructura del proceso conforme al ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), identificación de los riesgos de gestión, definición de indicadores de medición del proceso, la normatividad asociada al proceso y los documentos internos. |
| 3.0 | 13/12/2016 | Se definió como único responsable de todo el proceso, el coordinador del servicio de la Unidad Materno Infantil y Pediatría; esta responsabilidad se basa en la gestión del proceso y en la rendición de informes del mismo, ya en que la operación de las actividades, interviene todo el personal referenciado como proveedor.Se actualizó el ciclo PHVA del proceso, en cuanto a los proveedores, las entradas y los productos generados de cada actividad.Los indicadores relacionados se definieron en relación a lo exigido por normatividad y para evaluar internamente la efectividad de la operación del proceso.Para evitar actualizaciones del documento por cambios de normas, o por creación de documentos relacionados al proceso, o nuevos riesgos identificados, se relaciona los documentos donde se puede ubicar dicha información. |
| 4.0 | 19/12/2018 | Se adecua el procedimiento en el formato destinado para tal fin, además se cambia el nombre y objetivo del macroproceso y el nombre del proceso  |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **HUGO ROSANIA***Coordinadora de UMI***TANNIA L. MONTAÑEZ SOLANO***Profesional de Calidad.* | **ANGELICA ROBAYO PIÑEROS***Subgerente de Servicios de Salud* | **CESAR A. JARAMILLO MARTINEZ***Gerente* |