Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Norte E.S.E.

Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E

Proceso: Gestión Ambulatoria

Copia no controlada

Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	**Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E** **Proceso**: Gestión Ambulatoria	**Código** MI-GA-C-01-03 **Fecha** 2023-05-02 **Versión** 3.0

Estratégico	Misional	Apoyo	Evaluación

Objetivo
Brindar una atención ambulatoria con servicios de salud integrales y de calidad, que se enmarque en actividades de promoción de salud , prevención de la enfermedad y resolutivas dentro del ámbito intramural ambulatoria, telemedicina y/o teleconsulta dando respuestas a las necesidades y expectativas en salud , contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Alcance
ALCANCE:

Desde la solicitud de atención de los servicios de consulta externa ambulatoria por parte del usuario hasta la interacción de este y su familia para identificar las necesidades de salud, establecer el diagnóstico presuntivo y/o definitivo, generando las ordenes requeridas para continuar su proceso de atención resolutiva, promoción y prevención, rehabilitación y/o seguimiento.

Grupo de estándar y numero de estándares asociados
"Estandares de atencion al cliente asistencial .
Manual Unico de Acreditacion Ambulatoria y Hospitalaria , version 3.1
Estandares del 1 al 75 "

Políticas institucionales aplicables
"ESTRATÉGICAS:

A.POLITICA DE PRESTACION DE SERVICIOS
La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, se compromete a implementar un modelo de salud integral, centrado en el paciente y su familia, que comprende actividades de promoción de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, acorde a las condiciones específicas de la población sin discriminación alguna, con el objetivo de lograr la satisfacción de sus expectativas.
B. POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE
La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se compromete a prestar servicios de salud seguros al usuario y su familia fomentando la cultura de la seguridad, el reporte no punitivo, la identificación y gestión de los riesgos encaminada a prevenir y minimizar la ocurrencia de eventos adversos e incidentes.
C.POLITICA DE HUMANIZACION DEL SERVICIO
La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se compromete a brindar un trato humano, cortes y cálido al usuario, su familia y al cliente interno en todos sus procesos; respetando sus derechos, autonomía, privacidad y dignidad, fomentando una comunicación asertiva.
D. POLITICA DE GESTION Y ADMINISTRACION DEL RIESGO
La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de sus riesgos, de tal forma que se prevengan o minimice su impacto, para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, analizar, valorar, priorizar y administrar los riesgos propios de la operación, acogiendo una autorregulación institucional.
E. POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se compromete a desarrollar una gestión socialmente responsable, soportada en sus principios y valores, que contribuya a mejorar el impacto social, económico y ambiental en sus diferentes grupos de interés.
F. POLITICA DE GESTION DE LA TECNOLOGIA
En la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, nos comprometemos a gestionar permanentemente la tecnología, mediante un proceso racional de adquisición, mantenimiento, recambio y disposición final, dando respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y colaboradores.
G. POLITICA AMBIENTE FISICO SEGURO
La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se compromete a brindar una infraestructura segura y amigable para los usuarios y los colaboradores, garantizando espacios libres de humo, de contaminación visual y auditiva que puedan afectar el desarrollo de las actividades, la atención y salud de los usuarios y de nuestros colaboradores.
H. POLITICA DE GESTION AMBIENTAL
La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se compromete a prevenir la contaminación y disminuir los impactos ambientales generados en el desarrollo de todos sus procesos, buscando la mejora continua, mediante el uso eficiente de sus recursos, la responsabilidad social y el desarrollo de los programas ambientales; dando cumplimiento constante a los objetivos, metas y a la normatividad ambiental vigente.

Copia no controlada

I. POLITICA DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO
En la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., nos comprometemos en gestionar el mejoramiento continuo y sostenible de los procesos institucionales, centrados en el paciente, la familia y el cliente interno, en forma efectiva y eficiente basados, en estándares superiores de calidad

• Política Subsistema Único de Acreditación:
• Política Subsistema Control Interno:
• Política Subsistema Gestión Documental y Archivo (SIGA):
• Política Subsistema Gestión de Seguridad de la Información (SGSI):
• Política Subsistema de Seguridad y Salud Ocupacional (S&SO):
• Política Subsistema de Gestión Ambiental (SGA):"

Planes/Programas/Objetivos estratégicos relacionados

"PRESPECTIVA CLIENTE
1. Formular e implementar un modelo de atención integral que dé respuesta efectiva a las necesidades en salud de la población.
2. Impactar positivamente la satisfacción del cliente interno, externo y sus familias a través de un modelo de atención integral.
3. Participar activamente en formación de talento humano en salud, con desarrollo sostenido de la investigación

PERSPECTIVA PROCESOS
1. Adoptar e implementar el modelo de atención integral en salud con enfoque en acreditación, y hospital universitario"

Activos de información

"Historia clínica,
Registros de atención,
Registros estadísticos,
Agenda médica,
Registros de facturación,
Ordenes médicas, Autorizaciones
Soportes de facturación
Guías,
Protocolos,
Instructivos,
Procedimientos
Soportes de auditoría médica
Informes de indicadores
Actas de comités Institucionales
Planes de mejoramiento
Plan operativo del proceso
Mapa de riesgos
Modelo de Atencion
Rutas de atencion en Salud "

Productos y/o servicios

"Usuario atendido bajo lineamientos de calidad
Bases de datos de atencion
RIPS
Facrturacion para cuentas de cobro
Asignación de Citas medicas
Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
Ordenes de especialidades medicas y de rehabilitacion
Historia Clínica
Ordenes de Laboratorios e Imágenes diagnosticas"

Usuarios y partes interesadas

"Usuario
Familia
Comunidad
Profesionales de la salud
Entes externos
EAPB

Copia no controlada

"

Tramites u OPA'S relacionados

"Facturacion
Dispensacion de medicamentos
Entrega de Historias Clinicas
Cierre de Historias Clinicas
"

Requisitos normativos internos/externos

https://www.subrednorte.gov.co/node/6

Indicadores
- 02-POA. Pocentaje de cumplimiento a los indicadores de oportunidad en consulta de medicina general, odontología y medicina especializada - 09-POA. Porcentaje de cumplimiento del indicador de rendimiento de las consultas que correspondan a 3 por hora de la Subred Norte.

Subprocesos
Atención Ambulatoria - Eliminar
Odontología General
Otros Servicios
Medicina General y Especializada

Documentos asociados

Clase	Código	Nombre	Versión
PAMEC		Plan de Auditoria 2023	1.0
Documento Externo	MI-EX-M-01-01	MANUAL DE IMPLEMETACIÓN DE GUÍAS DE PRÁCTICA CLÍNICA BASADAS EN EVIDENCIA, EN INSTITUIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD EN COLOMBIA	1.0
Documento Externo	MI-EX-M-02-02	MANUAL DEL SISTEMA DE CADENA DE CUSTODIA	1.0
Documento Externo	MI-EX-PR-03-01	PROTOCOLO DE NEONATOLOGÍA ENTEROCOLITIS NECROTIZANTE NEONATAL	1.0
Documento Externo	MI-EX-PR-04-01	FARMACOVIGILANCIA DE VACUNAS	1.0
Documento Externo	MI-EX-PR-05-01	LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACIÓN (PAI)	1.0
Formato	MI-EX-F-49-01	Formato tactica diario casa a casa PAI 2021	1.0
Formato	MI-GA-F-02-01	Registro diario de inasistencia de pacientes	1.0
Formato	MI-GA-F-19-01	Programación de agendas profesionales especializados	1.0
Formato	MI-GA-F-43-01	Seguimiento acceso al servicio consulta ambulatoria	1.0
Formato	MI-GA-F-48-01	Lista de chequeo para acceso atención ambulatoria en el marco de emergencia covid-19	1.0
Formato	MI-GA-F-50-01	Evaluar el cumplimiento de agendamiento y programación	1.0
Formato	MI-GA-F-59-01	Herramienta medición tiempos de atención consulta ambulatoria	1.0
Formato	MI-GA-F-59-01	Herramienta medición tiempos de atención consulta ambulatoria	1.0

Copia no controlada

Formato	MI-GA-F-68	Herramienta de seguimiento a ejecución de contratos servicios ambulatorios	1.0
Formato	MI-GA-F-69-01	Formato programación de agendas consulta externa	1.0
Formato	MI-GA-F-70-01	Novedad de agendas programadas	1.0
Formato	MI-SC-F-335-01	Control de incidentes laboratorio centralizado VIH-Sida	1.0
Guía de practica clínica	MI-EX-G-122-01	GUÍA PARA LA ATENCIÓN CLÍNICA INTEGRAL DEL PACIENTE CON MALARIA	1.0
Guía de practica clínica	MI-EX-G-123-01	GUÍA DE PRÁCTICA CLÍNICA PARA EL DIAGNÓSTICO	1.0
Guía de practica clínica	MI-EX-G-125-01	GUÍAS DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES EN SALUD PÚBLICA TOMO I	1.0
Guía de practica clínica	MI-EX-G-126-01	DENGUE GUÍAS PARA LA ATENCIÓN DE ENFERMOS EN LA REGIÓN DE LAS AMÉRICAS	1.0
Guía de practica clínica	MI-EX-G-127-01	GUÍA DE PREVENCIÓN VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA Y CONTROL DE LAS INFECCIONES ASOCIADAS AL CUIDADO DE LA SALUD EN LAS UNIDADES DE RECIÉN NACIDOS	1.0
Guía de practica clínica	MI-EX-G-128-01	GUÍAS DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES EN SALUD PÚBLICA TOMO II	1.0
Guía de practica clínica	MI-EX-G-129-01	LINEAMIENTO PARA LA AUDITORIA DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE CON DIAGNÓSTICO DE DENGUE	1.0
Guía de practica clínica	MI-EX-G-130-01	INTERVENCION DEL COMITÉ DE INFECCIONES INTRAHOSPITALARIAS DURANTE ACTIVIDADES DE CONSTRUCCIÓN	1.0
Guía de practica clínica	MI-EX-G-131-01	MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL	1.0
Guía de practica clínica	MI-EX-G-132-02	GUÍA DE PROMOCIÓN Y ATENCIÓN EN ENFERMEDAD RESPIRATORIA AGUDA ERA	1.0
Guía de practica clínica	MI-EX-G-133-01	GUÍA DE PRÁCTICA CLÍNICA RECOMENDACIONES PARA EL DIAGNÓSTICO,TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN DE LA NEUMONÍA	1.0
Instructivo	MI-GA-I-11-01	Custodia de pertenencias del paciente en los servicios ambulatorios	1.0
Instructivo	MI-GA-I-21-01	Segunda opinión en los servicios ambulatorios	1.0
Instructivo	MI-GA-I-22-02	Educación al paciente y-o cuidador en los servicios ambulatorios	2.0
Normatividad Interna y Externa		RESOLUCIÓN -0459-DE 2012	1.0

Copia no controlada

Entradas y salidas

Proveedor	Entradas o Insumos	Actividades	Salidas	Cliente
1) Externos: Ministerio de Salud y Protección Social. Superintendencia Nacional de Salud, Entidades Administradoras de planes d eBeneficios privadas y publicas Veeduríasciudadanas Usuarios y susfamilias (Necesidadesyexpectativas en salud). Internos: Direccionamiento Estratégico. Gestióncomercial(PortafoliodeServicioycontratación) Salud pública, Otros procesos institucionales	1) Necesidades de atención en salud de la Población Perfil epidemiológico de población objeto Recurso Humano Capacidad Instalada Equipos e insumos Procedimientos e instructivos de atención Contratos con EPS y otros pagadores Portafolio de servicios Modelo de atención Institucional Rutas de atencion integral en salud	(P) **P - Actividades Planear:** **-Definir la demanda** **-Establecer capacidad instalada de infraestructura y talento humano para el funcionamiento de los servicios ambulatorios** **--Determinar los procedimientos, Guías, Manuales Formatos etc. de atención del servicio** **-Definir la dotación e insumos necesarios para la prestación del servicio** **-Garantizar el servicio cumpliendo con las políticas institucionales.** **-Identificar los riesgos administrativos y asistenciales derivados de la prestación de servicios**	1) Estudios de demanda Portafolio de servicios del proceso ambulatorio Ruta de atención ambulatoria Procedimientos,Protocolos, Guías e Instructivos, Planificación de Agendas. Planificación de asignación de citas Mapa de riesgos Plan operativo anual	1) Equipo de Salud Gestión de procesos misionales Gestion procesos de apoyo
1) Equipo de Salud Gestión de procesos misionales y de apoyo Proceso financiero Auditorias externas e internas Sistema de Quejas y Soluciones	1) Necesidades de atención en salud del usuario Ordenes de atención, Autorizaciones Facturas Agendas de servicios Convenios docencia servicios Sistema de Información Registros de la prestación del Servicio Historia Clínicas Informes de Auditorias Internas y Externas al proceso Quejas y peticiones Informe de encuestas de satisfacción	(H) **H - Actividades Hacer: Atencion Ambulatoria** **- Asignar citas** **-Realizar consulta ambulatorias, general y/o especializada.** **-Realizar consulta de protección especifica detección temprana.** **-Gestionar los riesgos** **-Reportar sistema de vigilancia en Salud Publica**	1) Usuario atendido por consulta con Plan de cuidado y tratamiento. Ordenes de Servicio Historia Clínica diligenciada Prescripción de Medicamentos. Referencia y Contrareferencia si aplica Consentimientos Informados si aplican Ordenes de Controles. Usuario informado y direccionado y orientado sobre los tramites que debe realizar. Buenas practicas en seguridad del paciente. y políticas institucionales implementadas	1) Usuario con plan de cuidado definido, acorde a protocolos, guías, procedimientos etc., del servicios Historia Clínica y registros asistenciales diligenciados. Remision a Programas de promoción y prevención Vigilancia en Salud pública si aplica Usuario con ordenes de interconsultas y autorizaciones

Copia no controlada

1) Externos: EAPB, Entes de control Internos: Calidad, control interno, Sistemas de información (Estadística) Equipo de salud, Costos, Seguridad del paciente Equipo de salud, Gestión de la información, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1) Datos de la prestación de los Servicios ambulatorios Historia Clínicas Bases de datos Informes de Auditorias Internas y Externas al proceso Proceso financiero	**(V) V - Actividades Verificar:** **-Analizar los resultados de los informes de atención al usuario relativas a la prestación del servicio** **-Medir y analizar los indicadores relativos a la prestación de servicios de hospitalización, cirugía y obstetricia.** **-Medir la adherencia a guías de atención** **-Analizar el plan operativo asignado al proceso** **-Realzar seguimiento al mapa de riesgos según periodicidad establecida** **-Realizar seguimiento y verificacion a la facturación**	1) Hallazgos de auditorias internas y externas. Indicadores medidos y analizados Informes generados a los comités institucionales, subgerencias y gerencia loscuales servirán como insumo para la toma de decisiones. Reporte de seguimiento a facturacion	1) Gerencia Subgerencias Comités Oficina de Calidad Otrosprocesos de la Subred Norte
1) Auditores internos y/o externos Sistemas de información Gerencia; Subgerencias, Planeación, Calidad, Gestión pública y autocontrol entes de control y otros procesos estratégicos, misionales de apoyo y evaluación y seguimiento	1) Informes de auditoria que identifican las brechas entre la calidad observada y la esperada. Indicadores definidos para la caracterización del proceso ambulatorio. Informe con % de cumplimiento de POA del Área; Programación de actividades Cumplimiento de metas. Planes de acción que respondan a las oportunidades de mejora identificadas- Identificación del grado de satisfacción de los usuarios	**(A) A - Actividades Actuar:** **Desarrollar acciones definidas en los planes de mejoramiento, Incorporar los resultados obtenidos por el mejoramiento**	1) Usuarios y partes interesadas satisfechos.- Planes de mejoramiento actualizados cumplidos.	1) Gerencia, Todos los procesos Usuarios, Ciudadanía

Copia no controlada

Diccionario de Actividades

Código	PHVA	Nombre	Descripción
1	P	P - Actividades Planear: -Definir la demanda -Establecer capacidad instalada de infraestructura y talento humano para el funcionamiento de los servicios ambulatorios --Determinar los procedimientos, Guías, Manuales Formatos etc. de atención del servicio -Definir la dotación e insumos necesarios para la prestación del servicio -Garantizar el servicio cumpliendo con las políticas institucionales. -Identificar los riesgos administrativos y asistenciales derivados de la prestación de servicios	P - Actividades Planear: -Definir la demanda -Establecer capacidad instalada de infraestructura y talento humano para el funcionamiento de los servicios ambulatorios --Determinar los procedimientos, Guías, Manuales Formatos etc. de atención del servicio -Definir la dotación e insumos necesarios para la prestación del servicio -Garantizar el servicio cumpliendo con las políticas institucionales. -Identificar los riesgos administrativos y asistenciales derivados de la prestación de servicios
2	H	H - Actividades Hacer: Atencion Ambulatoria - Asignar citas -Realizar consulta ambulatorias, general y/o especializada. -Realizar consulta de protección especifica detección temprana. -Gestionar los riesgos -Reportar sistema de vigilancia en Salud Publica	H - Actividades Hacer: Atencion Ambulatoria - Asignar citas -Realizar consulta ambulatorias, general y/o especializada. -Realizar consulta de protección especifica detección temprana. -Gestionar los riesgos -Reportar sistema de vigilancia en Salud Publica
3	V	V - Actividades Verificar: -Analizar los resultados de los informes de atención al usuario relativas a la prestación del servicio -Medir y analizar los indicadores relativos a la prestación de servicios de hospitalización, cirugía y obstetricia. -Medir la adherencia a guías de atención -Analizar el plan operativo asignado al proceso -Realzar seguimiento al mapa de riesgos según periodicidad establecida -Realizar seguimiento y verificacion a la facturación	V - Actividades Verificar: -Analizar los resultados de los informes de atención al usuario relativas a la prestación del servicio -Medir y analizar los indicadores relativos a la prestación de servicios de hospitalización, cirugía y obstetricia. -Medir la adherencia a guías de atención -Analizar el plan operativo asignado al proceso -Realzar seguimiento al mapa de riesgos según periodicidad establecida -Realizar seguimiento y verificacion a la facturación
4	A	A - Actividades Actuar: Desarrollar acciones definidas en los planes de mejoramiento, Incorporar los resultados obtenidos por el mejoramiento	A - Actividades Actuar: Desarrollar acciones definidas en los planes de mejoramiento, Incorporar los resultados obtenidos por el mejoramiento

Copia no controlada

Procedimientos

Código	Procedimiento
MI-GA-P-01-02	Atencion Ambulatoria

Copia no controlada