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 de Servicios Complementarios

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**<br>**Proceso**: Gestión de Servicios Complementarios | **Código** MI-SC-C-01-03<br>**Fecha** 2023-05-02<br>**Versión** 3.0 |

| Estratégico | Misional | Apoyo | Evaluación |
|---|---|---|---|

## Objetivo
Prestar servicios de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica, para contribuir con los demás procesos misionales en el diagnóstico y manejo del estado salud - enfermedad, facilitando la toma de decisiones, el desarrollo del plan de manejo clínico del paciente y la oferta de servicios con criterios de calidad y seguridad.

## Alcance
Desde el requerimiento realizado por los servicios misionales de gestión ambulatoria, de urgencias, hospitalización y cirugía, hasta la prestación del servicio requerido y/o la entrega de resultados.

Servicios de apoyo de diagnostico y terapeútico; laboratorio clínico , gestión pretransfusional, patología, imágenes diagnósticas, rehabilitación, servicio farmacéutico y nutrición.

## Políticas institucionales aplicables
"Política de prestación de servicio
Política de seguridad del paciente
Política de humanización del servicio
Política de gestión y administración del riesgo
Política de responsabilidad social
Política de gestión de la tecnología
Política ambiente físico seguro
Política de gestión ambiental
Política de gestión de la información y comunicaciones
Política de calidad y mejoramiento continuo
Política de referenciació
Política de administración del riesgo de lavado de activos y la financiación de terrorismo (sarlaf)"

## Planes/Programas/Objetivos estratégicos relacionados
"PERSPECTIVA 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
"Sistemas de Información, registros de atención, registros estadísticos, agendas de servicios, registros de facturación, ordenes médicas, autorizaciones soportes de facturación, Mipres, consentimientos informados.
Soportes de controles de calidad realizados Guías, protocolos, instructivos, procedimientos Software de apoyo diagnóstico
Soportes de auditoría médica Informes de indicadores
Actas de comités Institucionales Planes de mejoramiento
Plan operativo del Área
Mapa de riesgos"

## Productos y/o servicios
Servicios de apoyo de diagnostico y terapeútico; laboratorio clínico , gestión pretransfusional, patología, imágenes diagnósticas, rehabilitación, servicio farmacéutico y nutrición.

## Usuarios y partes interesadas

Copia no controlada

"Usuarios y sus familias

Ciudadania
Ministerio de Salud, secretaria Distrital de Salud, IDCBIS, Superintendencia Nacional de Salud, Entidades Administradoras de planes de Beneficios privadas y públicas.

Todos los procesos asistenciales
Gerencia
"

## Tramites u OPA'S relacionados

Asignación de cita para los servicios de Servicios de apoyo de diagnostico y terapeútico; laboratorio clínico , gestión pretransfusional, patología, imágenes diagnósticas, rehabilitación, servicio farmacéutico y nutrición.

## Requisitos normativos internos/externos

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

| Indicadores |
|---|
| - 05-POA. Porcentaje de implementación del modelo estandarizado de gestión del servicio farmacéutico<br>- 11-POA. Porcentaje de implementación de la automatizacion del laboratorio en la UMHES Simon Bolivar<br>- 12-POA. Porcentaje de implementación del laboratorio de biologia molecular en la UMHES calle 80<br>- 15-POA. Porcentaje de ampliación en un 30% de cobertura del programa de atención médica especializada domiciliaria |

| Subprocesos |
|---|
| Laboratorio clínico y patología |
| Rehabilitación |
| Gestión de Patología |
| Servicio Farmacéutico |
| Imagenología |
| Nutrición |

## Documentos asociados

| Clase | Código | Nombre | Versión |
|---|---|---|---|
| PAMEC | | Plan de Auditoria 2023 | 1.0 |
| Formato | MI-SC-F-397 | Seguimiento en secop a los contratos de bienes y servicios de la dirección de complementarios | 1.0 |
| Instructivo | MI-SC-I-44 | INSTRUCTIVO DE TRASLADO DE PACIENTES AMBULANCIAS | 1.0 |
| Instructivo | MI-SC-I-55 | INSTRUCTIVO LINEAMIENTOS DE JUNTAS DE PROFESIONALES | 1.0 |

Copia no controlada

## Entradas y salidas

| Proveedor | Entradas o Insumos | Actividades | Salidas | Cliente |
|---|---|---|---|---|
| 1) Usuarios y sus familias (Necesidades y expectativas en salud)<br><br>Externos:<br>Ministerio de Salud, secretaria Distrital de Salud, IDCBIS, Superintendencia Nacional de Salud, Entidades Administradoras de planes de Beneficios privadas y públicas.<br><br>Internos:<br>Gestión comercial (Portafolio de Servicio y contratación)<br>procesos misionales | 1) Necesidades de atención en salud de la Población<br>Perfil epidemiológico de población objeto Recurso Humano<br>Capacidad Instalada Equipos<br>Estudios de demanda<br>Proyección de necesidades de bienes y servicios para la adquisición de medicamentos, dispositivos médicos, alimentos con propósitos médicos especiales y reactivos de diagnóstico.<br>Procedimientos e instructivos de atención<br>Contratos con EPS y otros pagadores<br>Portafolio de servicios<br>Portafolio de servicios del proceso de Servicios Complementarios<br>Ruta de atención en salud<br>Servicios prestados a través de terceros (Dietas hospitalarias e insumos lactario)<br>Modelo de Atención Institucional<br>Plan de Desarrollo Institucional | **(P) P - Actividades Planear:**<br>**Identificar necesidades en salud**<br>**Establecer capacidad instalada de infraestructura y talento humano para el funcionamiento de los servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico.**<br>**-Determinar los procedimientos para la atención del usuario**<br>**-Definir la dotación e insumos y planes de compras necesarios para la prestación del servicio**<br>**-Identificar los riesgos administrativos y asistenciales derivados de la prestación de servicios**<br>**-Definir Vademécum institucional**<br>**- Formular el plan operativo anual** | 1) Matriz de capacidades<br>Cronograma de turnos<br>Agendas de servicios<br>Procedimientos, Guías, Manuales, Instructivos, protocolos, Formatos<br>Vademécum institucional<br>Plan Operativo Anual<br>Riesgos identificados | 1) Usuario y su Familia<br>Procesos misionales<br>Procesos de apoyo |
| 1) Usuario y su familia (necesidades y expectativas en salud)<br>Empresas Administradoras de Planes de Beneficios, Gestión Comercial<br>Procesos Misionales<br>Otras Instituciones Prestadoras de Salud.<br>Equipo de Salud<br>Gestión de procesos misionales y de apoyo | 1) Necesidades de atención en salud del usuario<br>Ordenes de atención, autorizaciones, facturas, formulas y Mipres<br>Agendas de servicios<br>Convenios docencia servicios<br>Ruta de atención en salud<br>Procedimientos, Guías, Manuales, Instructivos, protocolos, Formatos<br>Vademécum institucional<br>Plan Operativo Anual<br>Riesgos identificados<br>Sistema de Información Hospitalario | **(H) H - Actividades Hacer:**<br>**Prestar los Servicios de apoyo de diagnostico y terapeútico; laboratorio clínico , gestión pretransfusional, patología, imágenes diagnósticas, rehabilitación, servicio farmacéutico y nutrición.**<br>**Realizar los reportes en los sistemas de información establecidos**<br>**Aplicar los controles establecidos para los riesgos identificados**<br><br>**Aplicar los lineamientos establecidos para la gestión de proveedores** | 1) Usuario con procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos realizados<br>Resultados entregado al servicio o usuario.<br>Registros clínicos diligenciados<br>Usuario informado y direccionado<br>Vigilancia en Salud Pública<br>Registros y soportes de apoyo administrativo | 1) Usuario y su Familia<br>Gerencia, subgerencias, Procesos misionales<br>Procesos de apoyo |

Copia no controlada

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1) Interno: Equipo de salud, estadística, facturación, vigilancia en salud pública, seguridad del paciente, participación ciudadana, control interno, oficina de calidad, costos y mercadeo.<br><br>Externos: EAPB, entes de control | 1) Datos de la prestación de los Servicios Datos de la prestación de los Servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico Historia Clínicas Bases de datos<br>Informes de Auditorías Internas y Externas al proceso | **(V) V - Actividades Verificar:**<br>**Analizar los resultados de los informes de atención al usuario relativas a la prestación del servicio.**<br>**-Medir y analizar los indicadores relativos a la prestación de servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico.**<br>**-Medir la adherencia a la implementación de los procedimientos.**<br>**-Analizar el plan operativo asignado al proceso**<br>**-Realizar seguimiento al mapa de riesgos según periodicidad establecida**<br>**-Realizar análisis y seguimiento de reportes específicos derivados de los procedimientos del proceso**<br>**-Realizar controles de calidad para los procedimientos a los que aplique.**<br>**-Verificar actividades de supervisión de contratos de bienes y servicios a cargo.** | 1) Hallazgos de auditorías internas y externas. Indicadores Informes generados a los comités institucionales, subgerencias y gerencia los cuales servirán como insumo para la toma de decisiones.<br>Informes a entes de control<br>Certificaciones de contratos | 1) Gerencia, subgerencias, Líder de proceso, comités, área de calidad, otros procesos del Hospital veedurías, entes de control, EAPB. |
| 1) Auditores internos y/o externos Sistemas de información<br>Gerencia; Subgerencias, Planeación, Calidad, Gestión pública y autocontrol, entes de control y otros procesos estratégicos, misionales, de apoyo, evaluación y seguimiento | 1) Informes de auditoría que identifican las brechas, entre la calidad observada y la esperada.<br>Indicadores definidos para la caracterización del proceso de apoyo diagnóstico y terapéutico.<br>Informe con % de cumplimiento de POA del Área; planes de acción y programación de actividades y cumplimiento de metas.<br>- Planes de acción que respondan a las oportunidades de mejora identificadas<br>-Identificación del grado de satisfacción de los usuarios y de otros procesos misionales | **(A) A - Actividades Actuar:**<br>**Desarrollar acciones definidas en los planes de mejoramiento, cerrando ciclos de mejora**<br>**-Normalizar procesos y actividades que hayan evidenciado impacto positivo como resultado de las acciones realizadas**<br>**-Incorporar los resultados obtenidos por el mejoramiento como línea de base para la planeación de futuros planes operativos, programas y para la generación de metas e indicadores** | 1) Cierre de ciclos.<br>-Procedimientos y programas actualizados, socializados, implementados y medidos.<br>-Usuarios y partes interesadas satisfechos.<br>-Planes de mejoramiento actualizados y cumplidos. | 1) Gerencia, subgerencias, Líder de proceso, comités, área de calidad, otros procesos del Hospital veedurías, entes de control, |

Copia no controlada

## Diccionario de Actividades

| Código | PHVA | Nombre | Descripción |
|---|---|---|---|
| 1 | P | P - Actividades Planear:<br>Identificar necesidades en salud<br>Establecer capacidad instalada de infraestructura y talento humano para el funcionamiento de los servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico.<br>-Determinar los procedimientos para la atención del usuario<br>-Definir la dotación e insumos y planes de compras necesarios para la prestación del servicio<br>-Identificar los riesgos administrativos y asistenciales derivados de la prestación de servicios<br>-Definir Vademécum institucional<br>- Formular el plan operativo anual | P - Actividades Planear:<br>Identificar necesidades en salud<br>Establecer capacidad instalada de infraestructura y talento humano para el funcionamiento de los servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico.<br>-Determinar los procedimientos para la atención del usuario<br>-Definir la dotación e insumos y planes de compras necesarios para la prestación del servicio<br>-Identificar los riesgos administrativos y asistenciales derivados de la prestación de servicios<br>-Definir Vademécum institucional<br>- Formular el plan operativo anual |
| 2 | H | H - Actividades Hacer:<br>Prestar los Servicios de apoyo de diagnostico y terapeútico; laboratorio clínico , gestión pretransfusional, patología, imágenes diagnósticas, rehabilitación, servicio farmacéutico y nutrición.<br>Realizar los reportes en los sistemas de información establecidos<br>Aplicar los controles establecidos para los riesgos identificados<br><br>Aplicar los lineamientos establecidos para la gestión de proveedores | H - Actividades Hacer:<br>Prestar los Servicios de apoyo de diagnostico y terapeútico; laboratorio clínico , gestión pretransfusional, patología, imágenes diagnósticas, rehabilitación, servicio farmacéutico y nutrición.<br>Realizar los reportes en los sistemas de información establecidos<br>Aplicar los controles establecidos para los riesgos identificados<br><br>Aplicar los lineamientos establecidos para la gestión de proveedores |
| 3 | V | V - Actividades Verificar:<br>Analizar los resultados de los informes de atención al usuario relativas a la prestación del servicio.<br>-Medir y analizar los indicadores relativos a la prestación de servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico.<br>-Medir la adherencia a la implementación de los procedimientos.<br>-Analizar el plan operativo asignado al proceso<br>-Realizar seguimiento al mapa de riesgos según periodicidad establecida<br>-Realizar análisis y seguimiento de reportes específicos derivados de los procedimientos del proceso<br>-Realizar controles de calidad para los procedimientos a los que aplique.<br>-Verificar actividades de supervisión de contratos de bienes y servicios a cargo. | V - Actividades Verificar:<br>Analizar los resultados de los informes de atención al usuario relativas a la prestación del servicio.<br>-Medir y analizar los indicadores relativos a la prestación de servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico.<br>-Medir la adherencia a la implementación de los procedimientos.<br>-Analizar el plan operativo asignado al proceso<br>-Realizar seguimiento al mapa de riesgos según periodicidad establecida<br>-Realizar análisis y seguimiento de reportes específicos derivados de los procedimientos del proceso<br>-Realizar controles de calidad para los procedimientos a los que aplique.<br>-Verificar actividades de supervisión de contratos de bienes y servicios a cargo. |
| 4 | A | A - Actividades Actuar:<br>Desarrollar acciones definidas en los planes de mejoramiento, cerrando ciclos de mejora<br>-Normalizar procesos y actividades que hayan evidenciado impacto positivo como resultado de las acciones realizadas<br>-Incorporar los resultados obtenidos por el mejoramiento como línea de base para la planeación de futuros<br>planes operativos, programas y para la generación de metas e indicadores | A - Actividades Actuar:<br>Desarrollar acciones definidas en los planes de mejoramiento, cerrando ciclos de mejora<br>-Normalizar procesos y actividades que hayan evidenciado impacto positivo como resultado de las acciones realizadas<br>-Incorporar los resultados obtenidos por el mejoramiento como línea de base para la planeación de futuros<br>planes operativos, programas y para la generación de metas e indicadores |

Copia no controlada

## Procedimientos

| Código | Procedimiento |
|---|---|
| | GESTIÓN DE IMAGENES DIAGNOSTICAS |
| | GESTIÓN DE LABORATORIO CLINICO |
| | GESTIÓN DE PATOLOGÍA |
| | GESTIÓN DE REHABILITACIÓN |
| ADT-P-04-01 | GESTIÓN DEL SERVICIO FARMACEUTICO |
| MI-SC-P-03-02 | GESTIÓN DE ATENCIÓN DOMICILIARIA |

Copia no controlada