

MACROPROCESO: MISIONAL				
PROCESO: INTERNACIÓN				
SUBPROCESO: CUIDADO CRÍTICO				
OBJETIVO: Brindar atención integral de salud de alta complejidad las 24 horas del día con personal multidisciplinar calificado, eficaz y eficiente a pacientes mayores de 16 años que se encuentran en estado crítico e inestable que requiere servicios constantes y permanentes, haciendo uso racional de los recursos humanos y materiales para asegurar un tratamiento efectivo y oportuno centrado en el paciente.				
ALCANCE: Inicia con la transferencia del paciente adulto con criterios de ingreso a UCI, Soporte UCI, Monitoreo hasta dar de alta a paciente sin problemas críticos de inicio				
RESPONSABLES: Coordinador de UCI				
PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO / RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
PLANEAR				
Personal del servicio	Necesidades de Materiales e Insumos	Solicitud de Necesidades del subproceso en el formato establecido (ATI-01-F01) solicitud de pedido mensual y formato de software gerencial. Responsable: Coordinador UCI	Registro diligenciado ATI-01-F01 Formato de solicitud de pedido en Software Gerencial	Almacén general Farmacia principal Subgerencia administrativa Subgerencia científica
Personal del servicio Normatividad Vigente	Necesidades de Capacitación	Solicitud de Necesidades de capacitación del proceso en el formato establecido (THU-00-F09) Planeación de reuniones periódicas del servicio para capacitar sobre las necesidades identificadas Responsable: Coordinador de UCI	Registro de necesidades de capacitación THS-00-F09 Programa de formación continuar	Oficina de Talento Humano. -Coordinador UCI -Subgerente Científico -Coordinadora de Enfermería -Personal del servicio
Personal del Área Talento Humano	Contrato -Información sobre disponibilidad de personal -Novedades a las vacaciones, permisos e incapacidades. - Personal de Nomina y personal de contrato	-Realizar el cuadro de turno de talento humano requerido para el servicio. -Estudio de conveniencia -Plan vacacional Responsable: Coordinador de UCI, Coordinación general de medicina y enfermería.	Estudios Previos Formato de cuadro de turno de auxiliares, enfermeras, médicos Formato de plan vacacional	- Talento Humano - Gestión jurídica - Coordinación de enfermería - Coordinador del Servicio - Subgerente Científico
Gestión de la información. Plan de Desarrollo Plan de Gestión	Necesidades del Servicio Información sobre sobre eventos adversos.	Elaborar el Plan de Acción Anual para la prestación del Servicio articulado con el mapa de riesgo y actividades de acreditación.	Registro formato plan de Acción	Planeación -Seguimiento Institucional -Dirección.

Plan Anticorrupción DOFA PAMEC Plataforma estratégica	Metas gerenciales Indicadores de Atención Necesidades de los usuarios Contexto interno del Proceso Acciones de mejoramiento continuo Riesgo del proceso	Responsable: Subgerencia científica, planeación		
Ministerio de Salud y protección social, INAS UAESA, Alcaldía	Lineamientos	Adopción y adaptación de guías de práctica clínicas del ministerio y de otros entes componentes. Responsable: Coordinador de UCI, referente médico y Personal de Gestión de calidad.	Formatos y guías adoptadas y/o adaptadas	Subgerencia Científica Líderes de Proceso Gestión de la calidad
HACER				
PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO / RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Documento de identificación y admisión del paciente. Autorización de EPS, ARS o aseguradora.	Preparación del cubículo	Unidad equipada para recibir al paciente. Responsable: Personal de enfermería	Asignación de cama	Usuario familiar
Historia clínica institucional. Paciente con criterios de ingreso a UCI adulto. Entrega telefónica del paciente entre los servicios de egreso e ingreso.	Evaluación y valoración del paciente.	Examen físico. Diagnóstico Médico. Indicación y formulación de tratamiento. Información al paciente y su familia. Diligenciamiento de consentimientos informados. Responsable: Médico intensivista	Historia clínica con nota de ingreso, y consentimiento informado.	Usuario familiar
		Preparación del cubículo. Examen físico de enfermería. Aplicación de escalas (dolor, tamizaje nutricional, necesidades especiales de nutrición, braden Q, caídas, Delirium y Sedación RASS). Registro de la valoración de enfermería y		

		aplicación del proceso de enfermería (diagnostico, intervenciones y actividades) Responsable: Personal de enfermería		
Necesidades y estado de salud del paciente.	Planeación de tratamiento médico	Revista médica. Ordenes de laboratorio. Ordenes Procedimientos. Formulación médica. Solicitud de interconsulta. Solicitud de Junta médico-quirúrgica. Solicitud de terapias integrales. Solicitud de turno quirúrgico. Responsable: Médico Especialista.		Usuario familiar
Evolución y ordenes médicas	Planeación del cuidado integral del paciente	Asignación de pacientes. Valoración de enfermería y aplicación del proceso de enfermería (Diagnostico, intervenciones y actividades). Acompañamiento en la formulación de medicamentos. Asignación de horario de administración de medicamentos. Diligenciamiento de registros. Gestión para la realización de procedimientos e interconsultas. Solicitud de insumos. Solicitud de insumos de consumo, papelería y preimpresos. Responsables: Auxiliares de enfermería.	Registro en historia clínica y expedición de ordenes Planeación de terapias y rehabilitación del paciente de acuerdo a sus necesidades.	Usuario familiar

		Solicitud de nutrición enteral y parenteral de acuerdo a sus necesidades. Responsables: Nutricionista	Registro en historia clínica y expedición de ordenes	Usuario familiar
		Despacho de hemoderivados e insumos para toma de laboratorios Responsables: laboratorio clínico	Registro en historia clínica y expedición de ordenes	
		Suministro de medicamentos e insumos. Responsables: servicio farmacéutico	Registro en historia clínica y expedición de ordenes	
		Suministro de papelería y preimpresos. Suministro fr insumos de consumo. Suministro de accesorios biomédicos. Responsables: almacén, gestión biomédica	Registro en historia clínica y expedición de ordenes	
UCI Adultos	Cuidado integral durante la atención del paciente	Intervenciones médicas (realización de procedimientos médicos invasivos, formulación de medicamentos, ordenes de laboratorio, ordenes de hemoderivados). Atención de interconsultas, de acuerdo a la necesidad.	Registro de Evolución médica y procedimientos en historia clínica. Ordenes médicas de procedimientos (laboratorio, imágenes, hemoderivados, solicitud de interconsultas). Formulación de medicamentos.	Usuario familiar
		Valoración de riesgos. Ejecución del tratamiento por enfermería. Administración segura de medicamentos. Toma de laboratorio y administración de hemoderivados. Realización de procedimientos de intervenciones de enfermería. Preparación del paciente para cirugía y		Usuario familiar

		servicios de hemodinamia. Traslado de pacientes entre servicios. Educación a la familia y paciente según la identificación de necesidades.		
		Responsable: medico especialista Ejecución procedimientos de auxiliares de enfermería. Asistencia a la higiene y confort. Asistencia a la alimentación. Control de líquidos administrados y eliminados. Control de signos y medidas antropométricas. Responsable: Auxiliar de enfermería Coordinadora de enfermería		
		Manejo respiratorio (oxigenoterapia, Rehabilitación pulmonar e higiene bronquial). Rehabilitación integral al paciente. Responsable: Terapia (Respiratoria, Física, Ocupacional y Fonoaudiología).	Registro de realización de terapias integrales	Usuario familiar
		Valoración y seguimiento del estado nutricional del paciente. Responsable: Nutricionista		
	Valoración de la evolución del paciente y tratamiento instaurado. Registro en historia clínica Egreso del paciente.	Evaluación del tratamiento: Revista diaria. Ajustes al tratamiento inicial. Actualización de registro de medicamentos.	Cumplimiento de objetivos y metas propuestas. Tratamiento finalizado, alta hospitalaria y remisión a otra IPS o servicio de menor complejidad. Paciente fallecido. Información a la familia. Registro en al Historia Clínica. Ordenes de traslado. Remisión. Lista de chequeo entre servicios. Acta	Usuario

		Responsable: Personal médico asistencial a cargo del paciente (equipo interdisciplinario).	de defunción y orden de necropsia. Devolución y traslado de medicamentos e insumos.	
Seguridad del paciente y Mejoramiento Continuo	Indicadores de seguridad del paciente	Aplicación de listas de verificación de seguridad del paciente. Ronda interdisciplinaria de seguridad del paciente.	Reducción de riesgos en el proceso de atención	Usuario
		Enfermera programa de seguridad del paciente. Enfermera coordinadoras del servicio. Auxiliar de apoyo administrativo	Diligenciamiento de registros. Gestión para la realización de procedimientos e interconsultas.	Usuario
		Terapias de Rehabilitación Integral	Planeación de terapias y rehabilitación del paciente de acuerdo a sus necesidades.	Usuario
VERIFICAR				
PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO / RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Coordinación médica y de enfermería	Cuadros de turnos	Realizar seguimiento al cumplimiento del cuadro de turnos y liquidación de cuadro de turno. Responsable: líder del servicio y referente médico	Novedades de personal	Talento Humano Coordinación médica y de enfermería
Seguimiento Institucional	Listas de Chequeo Planes de mejora	Realizar Auditoria del Servicio por parte de Gestión de la calidad	Informe de Auditoria Comités institucionales	Dirección Seguimiento Institucional

	Acciones correctivas y preventivas	Evaluación de adherencia a guías y protocolos Responsable: gestión de la calidad, control interno, líder sistemas integrados, líder seguridad del paciente, Líder IAAS, Auditoria y concurrencia.		
Médicos que rotan en el servicio y personal de enfermería que rota en el servicio	Protocolos internos - Cuadro de entrega de turnos médicos - Censos diarios de enfermería - Libro de registro de cambio de turnos - Kardex y boleta de medicamentos - Registro de elementos y medicamentos de carro de paro.	Entregar de turno a conformidad con los respectivos soportes generados en la prestación del servicio en el turno asignado. Responsable: jefe que realiza entrega de turno o médico	Firma de entrega a conformidad en los respectivos registros, Orden de hospitalización Remisión a otra IPS (de referencia). Consentimientos informados Acta de Defunción. Orden Médica (ayudas diagnósticas, interconsultas, fórmulas médicas, entre otros). Paz y Salvo de Farmacia.	Jefe de Sección entrante Médicos del servicio y especialistas Jefes de enfermería Auxiliares de enfermería Usuarios
Seguimiento Institucional	Tablero de control	Seguimiento matriz de riesgos para la no materialización de estos.	Matriz de riesgos	Unidad de riesgos, comité de gestión y administración de riesgos

ACTUAR

PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO / RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Usuarios SIAU AEPB IPS UAESA, entes de control	PQRSF, informe de satisfacción	Seguimiento a quejas y planes de mejoramiento Responsable: Líder SIAU, Coordinación de enfermería	Actas de reunión y respuestas a quejas	SIAU asociación de usuarios y comunidad en general.
Proceso de UCI Comité de historias clínicas	Historias clínicas	Seguimiento a indicadores de seguridad del paciente y del SOGCS Responsable: coordinador UCI y Líder gestión de calidad.	Informe de evaluación de adherencia a guías trimestrales	Gerencia Junta directiva Comité de historias clínicas Seguimiento institucional Personal del proceso

EAPB, ARL, UAESA, Entes de control Gestión de la calidad Control interno Sistema integrado de gestión	Información sobre el desempeño del proceso Seguimiento al plan de acción Informes de Auditorías internas y externas Estadísticas	Seguimiento a las acciones correctivas Mejorar continuamente el proceso mediante acciones correctivas preventivas y planes de mejora. Responsable: Coordinador UCI y procedimientos	Cierre de acciones correctivas y preventivas Cumplimiento de las metas e indicadores propuestas	Resultados de indicadores Acciones correctivas Acciones preventivas Planes de mejoramiento Acta de comité Gestión y desempeño
--	---	--	--	---

RECURSOS ASOCIADOS					
INFRAESTRUCTURA	DOTACIÓN	MEDICAMENTOS, MÉDICOS E INSUMOS	DISPOSITIVOS	TALENTO HUMANOS	TECNOLOGICOS
Complejidad alta Modalidades intramural y telemedicina - prestador remitir 9. Cumple con los criterios que le sean aplicables de todos los servicios. 10. Cumple con los criterios que le sean aplicables de todos los servicios y adicionalmente cuenta con: 10.1. Ambiente a manera de filtro, para acceso del talento humano en salud y visitantes, con lavamanos y área de casilleros. 10.2. Estación de enfermería. 10.3. Ambiente para brindar información a familiares. 10.4. Cubículos de 8 m2 que cuentan con: 10.4.1. Salida de oxígeno medicinal. 10.4.2. Sistema de vacío. 10.5. Lavamanos, que puede ser compartido entre varios cubículos. 10.5.1. La distribución de la cama dentro del cubículo debe permitir movilización del talento humano, pacientes, usuarios y equipos biomédicos. 11. Los anteriores ambientes pueden ser compartidos entre los servicios de cuidado intermedio e	14. Cumple con los criterios que le sean aplicables de todos los servicios, y con los del servicio de cuidado intermedio adultos y adicionalmente por cada cubículo y paciente cuenta con: 14.1. Ventilador adulto que cuenta mínimo con: 14.1.1. Sistemas de presión positiva continua en vía aérea (CPAP). 14.1.2. Modo ventilatorio: controlado o asistido, sincrónico o asincrónico. 14.1.3. Límite de presión superior y el nivel de presión espiratoria (PEEP o CPAP) ajustables. 14.1.4. Límite de volumen. 14.1.5. Aire medicinal. 14.1.6. Oxígeno medicinal. 14.1.7. Mezclador de gases medicinales de acuerdo a la clase de ventilador que se utilice. 14.1.8. Alarmas auditivas y visuales de presión, volumen, apnea, presión de aire, oxígeno	Modalidades intramural, telemedicina - prestador remitir 18. Cumple con los criterios que le sean aplicables de todos los servicios. Modalidad telemedicina - prestador de referencia 19. Cumple con los criterios que le sean aplicables de todos los servicios.		1. Cumple con los criterios que le sean aplicables de todos los servicios y adicionalmente cuenta con: 1.1. Profesional de la medicina especialista en medicina crítica y cuidado intensivo o profesional de la medicina especialista en anestesiología o neurología o neurocirugía o medicina Interna o ginecología o cirugía general o medicina de urgencias, según la oferta de servicios. 1.2. Profesional de la enfermería especialista en cuidado crítico o profesional en enfermería con acciones de formación continua en el control del paciente de cuidado intensivo adultos. 1.3. Profesional de terapia respiratoria o fisioterapia. 1.4. Auxiliar de enfermería con constancia de asistencia en acciones de formación continua en asistencia en soporte vital básico. 2. Disponibilidad de: 2.1. Profesional de la medicina especialista en medicina crítica y cuidado Intensivo, con permanencia mínima de 6 horas por cada 24 horas.	Software de gestión hospitalaria (DINAMICA GERENCIAL) Aplicativo 4504 con diferente plataforma de envío por EAPB Aplicativo SISBAN

intensivo adultos. 12. Cuando se oferte atención de paciente adulto quemado en condiciones críticas, cuenta con ambiente por cada paciente y sifón tapa ciega. Modalidad telemedicina - prestador de referencia 13. Cumple con los criterios que le sean aplicables de todos los servicios.	medicinal. 14.1.9. Batería. 16. Cuando se oferte atención de paciente adulto quemado en condiciones críticas, cuenta con la dotación de los elementos y equipos biomédicos, que se requieran de acuerdo con los procedimientos definidos en el estándar de procesos prioritarios. Modalidad telemedicina prestador de referencia 17. Cumple con los criterios que le sean aplicables de todos los servicios.		2.2. Cuando se oferte atención a pacientes críticamente quemados, profesional de la medicina especialista en cirugía plástica. 2.3. Cuando se oferte atención a pacientes críticamente quemados, profesional de terapia ocupacional. 2.4. Profesional de nutrición y dietética. 2.5. Profesional de psicología. 3. El profesional de la medicina especialista en medicina crítica y cuidado intensivo cuenta con constancia de asistencia, en acciones de formación continua para la gestión operativa de la donación de conformidad con las normas que regulen la materia, o aquellas que las adicionen, modifiquen o sustituyan. Modalidad telemedicina - prestador de referencia 4. Todo el talento humano en salud cuenta con constancia de asistencia en acciones de formación continua en atención del paciente de cuidado intensivo adultos, con excepción de los profesionales especialistas en cuidado intensivo y cuando se oferte atención a pacientes críticamente quemados, con excepción del profesional de la medicina especialista en cirugía plástica. . Cumple con los criterios que le sean aplicables de todos los servicios. 6. Profesional de la medicina especialista en medicina crítica y cuidado Intensivo, cuando esté en	
---	---	--	---	--

			disponibilidad y no se requiera su permanencia, puede hacer uso de la categoría teleexperticia sincrónica, entre profesionales de la salud de acuerdo con lo definido por el prestador de servicios de salud en el estándar de procesos prioritarios. 7. El profesional de la medicina especialista en cirugía plástica, pueden realizar la disponibilidad en la categoría teleexperticia sincrónica entre profesionales de la salud de acuerdo con lo definido por el prestador de servicios de salud en el estándar de procesos prioritarios. 8. El profesional de la salud puede hacer uso de la teleexperticia sincrónica entre profesionales de la salud, de acuerdo con lo definido por el prestador de servicios de salud en el estándar de procesos prioritarios.	
--	--	--	--	--

INDICADORES ASOCIADOS

Presencia de intensivista en la UCI las 24 horas del día
 Presencia de talento humano en salud especializado en cuidados intensivos
 Relación profesional de salud (intensivista, profesional de enfermería, profesional de terapia)
 Síndrome de desgaste profesional (SDP o síndrome de burnout)
 Razón de mortalidad ajustada en UCI (mortalidad ajustada por gravedad)
 Promedio de días de ventilación
 Adherencia al correcto registro de historia clínica por enfermera.
 Adherencia al correcto registro de historia clínica por médico.
 Días promedio de estancia
 Egresos Institucional
 Egresos por traslado
 Reingresos a UCI no programados
 Eventos adversos por administración de medicamentos.
 Giro de cama
 Ocupación general

Tasa de infección por bacteremia Reintubación Prevención de infecciones relacionadas con catéteres venosos centrales Sedación adecuada Profilaxis para las úlceras de estrés Prevención para la enfermedad tromboembólica Identificación de pacientes en situación de riesgo nutricional Nutrición temprana Rehabilitación temprana Riesgo residual Razón de mortalidad ajustada en UCI (mortalidad ajustada por gravedad) Mortalidad no ajustada a 30 días Mortalidad ajustada: después de 48 horas Reingresos de pacientes hospitalizados en menos de 15 días Proporción de satisfacción global Neumonía asociada a la ventilación mecánica Infecciones urinarias (ITU) asociadas al uso de sonda uretra Proporción de vigilancia de eventos adversos. Incidencia de úlceras por presión (UPP) Eventos adversos asociados a transfusión margen de utilidad operacional del servicio. Ocupación general Proporción de ingresos del servicio Proporción de pacientes insatisfechos Encuesta de calidad percibida al alta del servicio de UCI Eventos adversos por lesiones por presión Índice de infección global Encuesta de calidad percibida al alta del servicio de UC Reingresos a UCI no programados Tasa de eventos adversos Tasa de eventos adversos Tasa de infección global				
DOCUMENTOS ASOCIADOS				
FORMATOS	PROCEDIMIENTO	PROTOCOLO	GUIA	OTRO

Inventario Diario De Observación Adultos Formato Inventario Observación Pediatría Real Formato Inventario Urg. Procedimientos Formato Inventario Urg. Formato Rótulos Pacientes Urgencias Formato Registro De Elementos De Carro De Paro Formato Lavado De Elementos Formato Lavado De Camillas Formato Hoja Control De Líquidos Formato De Censo Servicio	Estándar de procesos prioritarios Complejidad alta Modalidades intramural, telemedicina - prestador remitir 20. Cumple con los criterios que le sean aplicables de todos los servicios y adicionalmente cuenta con la siguiente información documentada: 20.1. Criterios de ingreso y egreso al servicio. Manejo de las principales causas de hospitalización, según oferta. Ronda médica diaria de evolución de pacientes. Solicitud de interconsultas. Entrega de turno por parte de enfermería y de medicina. Control de líquidos. Plan de cuidados de enfermería. Administración de medicamentos. Sujeción de pacientes. Toma de muestras de laboratorio. Cateterismo vesical. Preparación para la toma de imágenes diagnósticas. Ilustrar al paciente en el auto cuidado de la salud y la preservación de la seguridad de su atención. Información a usuarios. Revisión del carro de paro. Actividades de rehabilitación: fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del lenguaje, que incluya los tipos de elementos e insumos requeridos para cada tipo de actividad, según se requiera. Valoración y seguimiento por nutrición que incluya minuta patrón de alimentos. Manejo de nutrición enteral y parenteral.	Entrega de turno por parte de enfermería y de medicina. Control de líquidos. Plan de cuidados de enfermería. Administración de medicamentos. Sujeción de pacientes. Toma de muestras de laboratorio. Cateterismo vesical. Preparación para la toma de imágenes diagnósticas. Ilustrar al paciente en el auto cuidado de la salud y la preservación de la seguridad de su atención. Información a usuarios. Revisión del carro de paro. Actividades de rehabilitación: fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del lenguaje, que incluya los tipos de elementos e insumos requeridos para cada tipo de actividad, según se requiera. Valoración y seguimiento por nutrición que incluya minuta patrón de alimentos. Manejo de nutrición enteral y parenteral. Anticoagulación profiláctica. Diálisis peritoneal. Punción lumbar. Inserción de catéter de presión intracraneana. Inserción de marcapaso interno transitorio. Paracentesis. Hemodiafiltración. Traqueotomía. Toracentesis. Toracostomía. Hemodiálisis. Gestión operativa de la donación, de acuerdo con la normatividad vigente. Anticoagulación profiláctica	Manejo en sepsis y choque séptico -Insuficiencia respiratoria aguda -Síndrome de dificultad respiratoria -Neumonía severa adquirida en comunidad -Síndromes coronarios agudos -Insuficiencia cardíaca aguda -Accidente cerebro vascular -Lesión renal aguda -Trauma cráneo encefálico -Estados hipertensivos del embarazo -Código rojo obstétrico -Intoxicaciones agudas -Crisis hiperglucemias en UCI -Manejo integral paciente con COVID 19 -Posoperatorio de cirugía mayor Adicional a los protocolos y procedimientos de habilitación recomienda contar con: -Sedación, analgesia y relajación muscular -Prevención y manejo del delirium -Terapia medica nutricional -Terapia transfusional en el paciente crítico -Rehabilitación integral -Humanización en la atención de pacientes críticos -Trombo profilaxis -Profilaxis de úlcera gástrica -Ventilación mecánica -Prevención neumonía asociada a ventilador -Prevención de infección asociada a catéter intravascular -Gestión operativa de la donación de órganos	Plan Hospitalario De Emergencias
--	--	---	---	---

	Anticoagulación profiláctica. Diálisis peritoneal. Punción lumbar. Inserción de catéter de presión intracraneana. Inserción de marcapaso interno transitorio. Paracentesis. Hemodiafiltración. Traqueotomía. Toracentesis. Toracotomía. Hemodiálisis. Gestión operativa de la donación, de acuerdo con la normatividad vigente. Anticoagulación profiláctica Diálisis peritoneal Reducir el riesgo de la atención del paciente crítico. 21. Si atiende pacientes críticamente quemados, adicionalmente cuenta con: 21.1. Criterios de inclusión al servicio. 21.2. Procedimientos para la atención de los pacientes críticamente quemados, que incluya los equipos biomédicos, medicamentos y dispositivos médicos e insumos requeridos. Modalidad telemedicina - prestador de referencia 22. Cumple con los criterios que le sean aplicables de todos los servicios.	Diálisis peritoneal Reducir el riesgo de la atención del paciente crítico.	Aspectos en la atención del paciente a final de vida en UCI -Manejo de vía aérea -Toracostomía cerrada -Colocación de catéter venoso central -Manejo del paciente posparada cardíaca	
POLITICAS INSTITUCIONALES Y POLITICAS DEL PROCESO				
Política de humanización Política institucional de seguridad del paciente hospital del Sarare ESE Política institucional ambiental Política institucional de calidad				

REQUISITOS					
DEL CLIENTE	MATRIZ LEEGAL(SOGCS)	DECRETO 1072 DEL 2015	MIPG	ISO 9001 2015	ISO 14:001 2015
Accesibilidad a los servicios. Suministro oportuno y de manera clara la información sobre la documentación requerida para la prestación del servicio. Atención oportuna y efectiva de quejas y reclamos. Confiabilidad en cada servicio prestado Existencia de una Infraestructura necesaria, adecuada y en buen estado (limpia, cómoda, iluminada y ventilada) Ser atendidos por personal competente, comprometido y ético para la prestación de los servicios. •Cumplimiento de los horarios establecidos y programados en la prestación del servicio. El tiempo necesario y requerido para cada servicio. Seguridad en la atención Trato humanizado en el momento de prestar el servicio. Tramites Sencillos	Ley 100 de 1993. "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones". Resolución 3100: Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud Decreto 903 de 2014 "Por el cual se dictan las disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud" Resolución 2082 de 2014 " Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud" LEY 1751/2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. Resolución 429 de 2016 Política de atención integral en salud Resolución 3202 de 2016 Por la cual se adopta el Manual Metodológico para la elaboración e implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud — RIAS	4.1. Requisitos generales 4.2 Gestión Documental 5.2 Enfoque al cliente 5.3 Política de la Calidad 5.4.1 Objetivos de la calidad 5.5.3 Comunicación interna 6.1 Provisión de recursos 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo 7.1 Planificación de la realización del Producto o prestación del servicio. 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. 7.2.3 Comunicación con el cliente 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio 7.5.3 Identificación y trazabilidad 7.5.4 Propiedad del Cliente 8.2.1 Satisfacción del Cliente 8.2.2 Auditoría Interna 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos. 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio.	1.2.1 Política de Gestión Estratégica del Talento Humano. 1.2.2 Política de Integridad 2.2.1 Política de Planeación institucional 3.2.1.1 Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos 3.2.2.1 Política de Servicio al ciudadano 3.2.3.3 Gestión ambiental para el buen uso de los recursos públicos 5.2.1 Recomendaciones para una adecuada gestión de la información y Comunicación 5.2.2. Política de Gestión Documental 5.2.3 Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción 7.2.2 Gestión de los riesgos institucionales 7.2.3 Actividades de Control 7.2.4 Información y Comunicación 7.2.5 Monitoreo o supervisión continua	4.2. Comprensión De Las Necesidades Y Expectativas De Las Partes Interesadas 4.4. Sistema De Gestión De La Calidad Y Sus Procesos 5.2. Política 5.3. Roles, Responsabilidades Y Autoridades En La Organización 6.1. Acciones Para Abordar Riesgos Y Oportunidades 6.2. Objetivos De La Calidad Y Planificación Para Lograrlos 6.3. Planificación De Los Cambios 7.1.6. Conocimientos De La Organización 7.2 Competencia 7.3. Toma De Conciencia 7.4. Comunicación 7.5. Información Documentada 8.1. Planificación Y Control Operacional 8.2. Requisitos Para Los Productos Y Servicios 8.5. Producción Y Prestación Del Servicio 8.6. Liberación De Los Productos Y Servicios	4.4. Sistema De Gestión Ambiental 5.2 Política Ambiental 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades 6.2 Objetivos Ambientales y Planificación para lograrlos 7.5 Información Documentada 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación 9.2 Auditoría Interna 10.2 No Conformidad Y Acción Correctiva 10.3 Mejora Continua

	Resolución 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión e Resolución 3280 de 2018 Por medio de la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación .	8.3 Control del Producto y/o Servicio No Conforme. 8.4 Análisis de Datos 8.5.1 Mejora Continua 8.5.2 Acción Correctiva 8.5.3 Acción Preventiva		8.7. Control De Las Salidas No Conformes 9.1. Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación 10. Mejora	
--	--	--	--	---	--

SEGUIMIENTO Y CONTROLES				
METODO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO	
Comité De Seguridad Del Paciente Realizar Auditoria Del Servicio Resultados De Auditorías Internas Y Externas Estado De Las Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Plan De Mejoramiento	Mensual Semestral Según Programa Trimestral	Referente De Seguridad Auditor Medico Asesor De Control Interno Asesor De Control Interno	Actas De Comité Informe De Auditoria Informes De Auditoria Formato Seguimientos De Acciones Preventivas Y Planes De Mejoramiento	