

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSION: 4

CARACTERIZACION DE MACROPROCESOS PRESTACION DE SERVICIOS MISIONALES

Resolución de Aprobación:
Resolución No. 2712
Noviembre 25 de 2011

OBJETIVO:		ALCANCE DEL PROCESO:		
Prestar servicios de salud de primer nivel de complejidad y complementarios garantizando la calidad y seguridad del paciente, a través de una red de IPS estratégicamente ubicadas en el Municipio de Pasto.		INICIA: Necesidades de atención en salud de nuestros Usuarios		
		TERMINA: Definición de conductas, planes de tratamiento, seguimiento, satisfacción de los Usuarios.		
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESOS DE VALOR	SALIDAS	CLIENTES
USUARIOS, PACIENTES Y SUS FAMILIAS, TODOS LOS PROCESOS DE LA EMPRESA, ENTIDADES DE VIGILANCIA - CONTROL Y DEMAS PARTES INTERESADAS	Usuarios internos y externos, Pacientes y sus familias con necesidades de atención en salud, Contratos con EPS y Secretaría Municipal de Salud.	SERVICIOS AMBULATORIOS URGENCIAS HOSPITALIZACIÓN PARTOS APOYO DIAGNÓSTICO GESTION DEL SERVICIO FARMACÉUTICO	Usuarios, Pacientes y sus familias atendidos en las IPS de Pasto Salud ESE con calidad y garantizando su seguridad, con diagnósticos definidos, planes de tratamiento y seguimiento.	USUARIOS, PACIENTES Y SUS FAMILIAS, TODOS LOS PROCESOS DE LA EMPRESA, ENTIDADES DE VIGILANCIA - CONTROL Y DEMAS PARTES INTERESADAS
RECURSOS		DOCUMENTOS		
HUMANOS: Personal competente necesario para cumplir a cabalidad el objetivo; FISICOS: Bienes muebles e inmuebles requeridos para el cumplimiento de las actividades; FINANCIEROS: Recursos por venta de servicios, contratación con Aseguradoras. TECNOLOGICOS: Equipos y elementos biomédicos, Equipos y elementos de cómputo. Software. INFRAESTRUCTURA: Infraestructura adecuada bajo criterios de habilitación.		Guías de Manejo - CIE 10; Historia Clínica; Código de Ética y Código de Buen Gobierno; Normas Técnicas, Guías de Manejo y Protocolos de Atención, Manual de Vigilancia Epidemiológica, Manual de Referencia y Contrareferencia, Manual y Normas de Bioseguridad, PGRHS Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, Manual de la Calidad; Manual de Funciones; Manual de Procesos y Procedimientos; Manual de Estandarización de Documentos; Lineamientos del IDSN, Plan Desarrollo Municipal, Plan de Gestión Gerencial.		
REQUISITOS LEGALES	NTCGP 1000:2009	MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO		
Constitución Política de Colombia, Ley 100 de 1993, Resolución 5261 de 1994 Mapipos, Resolución 1995 de 1999, Resolución 412 del 2000, Ley 715 de 2001, Decreto 2200 de 2005, Decreto 1011 de 2006, Resolución 1043 de 2006 y reglamentarios, Decreto 2330 de 2006, Acuerdo 415 de 2009 CNSSS, Acuerdo 008 de 2009 CRES, Acuerdo 011 de 2009 CRES, Ley 1438 de 2011.	4.1. REQUISITOS GENERALES 4.2. GESTIÓN DOCUMENTAL 4.2.4. CONTROL DE REGISTROS 5.2. ENFOQUE AL CLIENTE 5.3. POLITICA DE CALIDAD 6. GESTION DE LOS RECURSOS 6.2. TALENTO HUMANO 6.3. INFRAESTRUCTURA 7.1. PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCION O PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE 7.3. DISEÑO Y DESARROLLO 7.5. PRODUCCION Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA	SUBSISTEMAS / COMPONENTES / ELEMENTOS SUBSISTEMA: CONTROL ESTRATEGICO • COMPONENTE: Direccionamiento Estratégico - ELEMENTO: Planes y programas • COMPONENTE: Administración del Riesgo, ELEMENTOS: Valoración de riesgos. • COMPONENTE: Ambiente de control ELEMENTOS: Desarrollo del Talento Humano SUBSISTEMA: CONTROL DE GESTION • COMPONENTE: Información, - ELEMENTOS: Información primaria, Información Secundaria, Sistemas de Información. • COMPONENTE: Actividades de control -ELEMENTOS: Controles, Indicadores • COMPONENTE: Comunicación pública -ELEMENTOS: Medios de comunicación, Comunicación Informativa. SUBSISTEMA: CONTROL DE EVALUACION • COMPONENTE: Autoevaluación		
REGISTROS	RESPONSABLES			
Según Tabla Maestra de Documentos y Registros y Resoluciones de aprobación de formatos y registros.	Subgerencia de Salud e Investigación; Directores Operativos de Red; Dueños de Proceso.			
ELABORO	REVISÓ	APROBÓ		
Nombre: ANA CRISTINA SANTACRUZ MEJIA Cargo: SUBGERENTE DE SALUD E INVESTIGACION Nombre: DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Cargo: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION	Firma: Nombre: ANA CRISTINA SANTACRUZ MEJIA Cargo: SUBGERENTE DE SALUD E INVESTIGACION	Firma: Nombre: TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Cargo: GERENTE		
Lugar y tiempo de Archivo: Oficina Asesora de Planeación - 5 años	Documento Original: Oficina Asesora de Planeación	Disposición final: Archivo Histórico Pasto Salud ESE		