



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CÓDIGO	C-2003
	FECHA	18/06/2019
	VERSION	2.0

CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ATENCION AMBULATORIOS

TIPO DE PROCESO:	Misional
OBJETIVO:	Brindar la atención oportuna, humanizada, pertinente y segura a los usuarios que demandan los servicios de consulta de Promoción y Prevención, General (Medicina, Odontología, Enfermería, Psicología y Nutrición), Especializada, dando cumplimiento a los requisitos de Ley, del Cliente y de la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga ESE ISABU.
ALCANCE:	Desde el usuario con cita asignada hasta el usuario atendido o remitido, informado sobre su estado de salud, dando respuesta a su necesidad, enmarcado dentro del programa de seguridad del paciente y humanización del servicio
RESPONSABLE:	SUBDIRECCION CIENTÍFICA – JEFES TECNICOS DE ZONA – DIRECTOR (A) UNIDADES HOSPITALARIAS (HLN – UIMIST).

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

ENTRADAS		SUBPROCESOS	ACTIVIDADES	SALIDAS	
Proveedor (de Quién)	Insumo (Qué)			Producto (Qué)	Partes Interesadas (a Quién)
Internos: Proceso de internación, cirugía, urgencias, referencia y contra referencia. Externos: Usuarios y sus familias, EAPB, otras IPS, Secretaria de salud municipal y departamental.	Paciente con necesidad de atención ambulatoria, autorización de la EAPB para atención ambulatoria, Contratos de servicios de promoción y prevención.	N.A	P: Definir la población a atender por cada EAPB, definir capacidad instalada por cada unidad operativa, realizar las agendas para asignación de citas y establecer la demanda de servicios. H: Atender al usuario según protocolos y guías, diligenciar la historia clínica y formatos anexos y entregar los soportes generados en la prestación al servicio. V: verificar el cumplimiento de las agendas, medir la oportunidad, producción y adherencia a las guías y protocolos de atención. A: Plantear y replantear acciones preventivas, correctivas y de mejora continua .	Usuario atendido con conducta terapéutica definida e informado de su estado de salud, informes de ejecución de contratos con indicadores de productividad, fichas de notificación obligatoria según evento detectado.	Internos: Procesos de urgencias, internación, cirugía, apoyo diagnóstico y terapéutico. Externos: Usuarios y sus familias, EAPB, otras IPS, Secretaria de salud municipal y departamental.
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO			DOCUMENTOS RELACIONADOS AL PROCESO	INDICADORES DEL PROCESO	
Humanos:	Médicos generales y especialistas, Profesionales de apoyo, personal de enfermería, personal administrativo de facturación, odontólogos generales y especialistas, higienista oral, auxiliares de farmacia.		Ver Listado Maestro de Documentos del Proceso Ver Manual de Procesos y Procedimientos	Ver Tablero Institucional de Indicadores	
Infraestructura:	Consultorios médicos y odontológicos, enfermería, salas de espera.				
Físicos:	Sistemas de información y comunicaciones		RIESGOS DEL PROCESO	REQUISITOS LEGALES APLICABLES AL PROCESO	



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ATENCION AMBULATORIOS	CÓDIGO	C-2003
	FECHA	18/06/2019
	VERSIÓN	2.0

Financieros:	Presupuesto Institucional	Ver Mapa de Riesgos de la Institución.	Ver: Nomograma Institucional y Otros que apliquen al proceso. MIPG: Dimensión gestión con valores para resultados /Política fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.
---------------------	---------------------------	--	---

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Servidores Públicos del Proceso	Equipo profesional oficina calidad	Comité institucional de gestión y desempeño(CIGD)

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Motivo del cambio	Descripción del cambio
2.0	18/06/2019	Mejoramiento, levantamiento, diagnóstico y socialización de los procesos y procedimientos institucionales	Se actualiza caracterización y se reorganizan los procedimientos