

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS HSRC

2022

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo:	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Gerencia
Lugar y tiempo de Archivo	Documento Original: Oficina de Calidad.	Disposición final: Oficina de Calidad.

PRESENTACION

La Oficina de Calidad, considerando la importancia de la actualización de los procesos y procedimientos que conforman el modelo de operación de la Empresa Social del Estado Hospital Santa Rita de Cassia, como herramienta gerencial que garantiza la organización y desarrollo eficiente de la gestión presenta el Manual de Procesos y Procedimientos en su versión 01, como complemento al Manual de Funciones y de cargos y perfiles.

La estructura de los procesos que se presenta está enfocada en satisfacer una necesidad desde su origen hasta obtener un producto final, incluyendo en él todas las áreas que tengan a cargo el desarrollo de actividades involucradas en el logro del resultado final; lo cual, permite la visualización global de los procesos y procedimientos.

El presente manual de procesos y procedimientos se formuló de tal manera que se puedan documentar todos los cambios realizados a un mismo proceso y así, garantizar que siempre esté debidamente actualizados.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo:	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Gerencia
Lugar y tiempo de Archivo	Documento Original: Oficina de Calidad.	Disposición final: Oficina de Calidad.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**NOMBRE DEL PROCESO: GESTION
DE LA CALIDAD**

**RESPONSABLE:
PROFESIONAL DE
CALIDAD**

Pàgina 1 de 1

DEFINICIONES GENERALES DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Enfoque Basado en los Procesos: Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en el hospital y las interacciones entre estos.

Mapa de Procesos: Clasificación de los procesos de una organización en categorías predeterminadas procesos estratégicos, misionales, de control y de apoyo.

Mejora de la Calidad: Concepto que expresa la búsqueda permanente de las causas de los problemas para lograr una mejora continua e incremental en todas las otras actividades del hospital.

Parte Interesada: Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño del hospital.

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, las cuales transforman elementos de entrada en elementos de salida.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Procesos de Apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

Procesos de Control: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo:	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Gerencia
Lugar y tiempo de Archivo	Documento Original: Oficina de Calidad.	Disposición final: Oficina de Calidad.

Procesos Estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos Misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Producto o Servicio: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

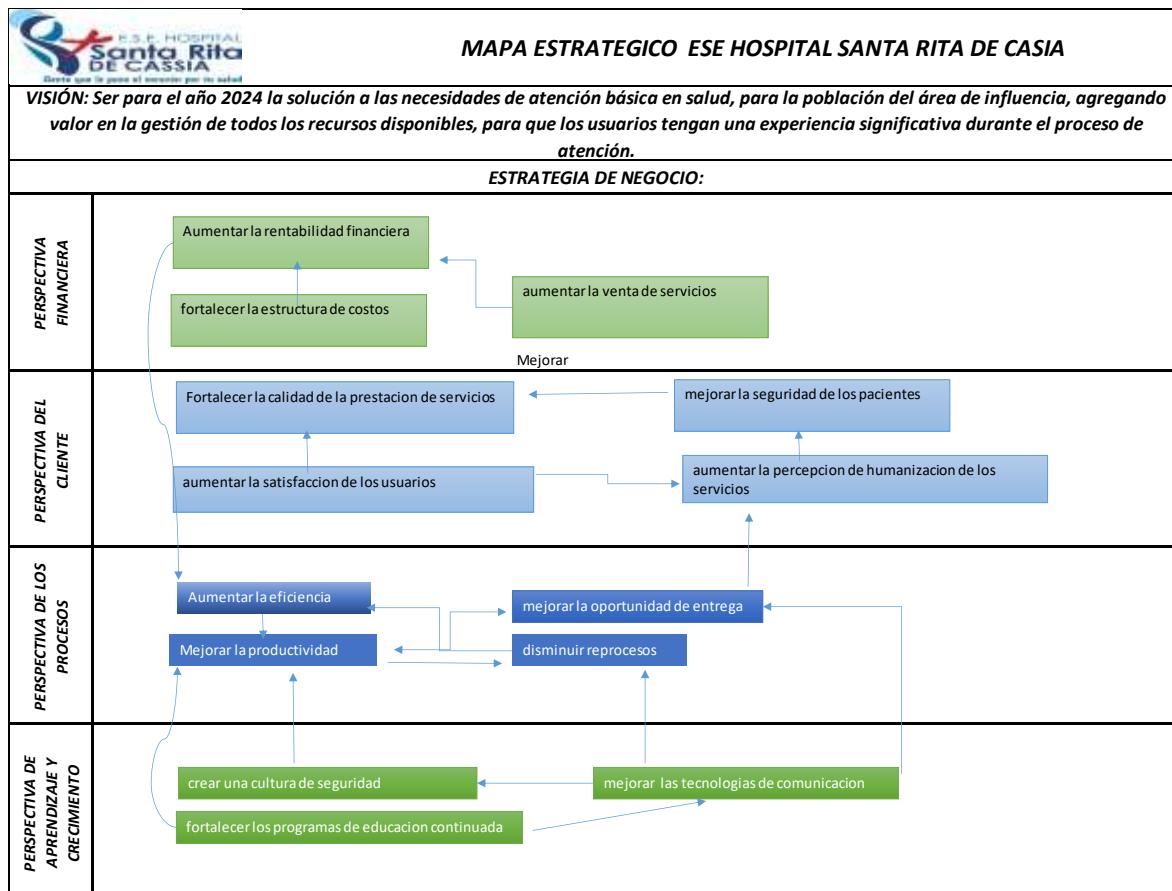
PRESENTACION DEL HOSPITAL

MISION- VISION



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo:	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Gerencia
Lugar y tiempo de Archivo	Documento Original: Oficina de Calidad.	Disposición final: Oficina de Calidad.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS



Para lograr la visión se proponen los objetivos estratégicos en un mapa cuyo cumplimiento será en todas las direcciones y desde todos los procesos.

Objetivos en la perspectiva de Aprendizaje y crecimiento:

1. Crear una cultura de seguridad.
2. Fortalecer los programas de educación continuada.
3. Mejorar las tecnologías de la información.

Objetivos desde la perspectiva de los procesos:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo:	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Gerencia
Lugar y tiempo de Archivo	Documento Original: Oficina de Calidad.	Disposición final: Oficina de Calidad.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**NOMBRE DEL PROCESO: GESTION
DE LA CALIDAD**

**RESPONSABLE:
PROFESIONAL DE
CALIDAD**

Pàgina 1 de 1

1. Mejorar la productividad
2. Aumentar la eficiencia.
3. Mejorar la oportunidad en la entrega.
4. Disminuir reprocesos.

Objetivos desde la perspectiva del cliente:

1. Fortalecer la calidad de la prestación de servicios.
2. Aumentar la satisfacción de los usuarios.
3. Mejorar la seguridad de los pacientes.
4. Aumentar la percepción de humanización de los servicios.

Objetivos desde la perspectiva financiera:

1. Aumentar la rentabilidad financiera
2. Fortalecer la estructura de costos
3. Aumentar la venta de servicios

POLITICA DE CALIDAD

Nuestro compromiso es garantizar el acceso a nuestro portafolio de servicios y producir servicios confiables, seguros, oportunos, cumpliendo los requisitos de habilitación, ambientales, de seguridad en el trabajo con un buen desempeño financiero.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- ✓ Implementar el sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Establecer e implementar un programa de seguridad del paciente
- ✓ Rentabilidad financiera
- ✓ mejorar tiempos de espera para la asignación de citas en todos los servicios
- ✓ aumentar coberturas de atención en todos los servicios
- ✓ aumentar cumplimiento del PAMEC

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo:	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Gerencia
Lugar y tiempo de Archivo	Documento Original: Oficina de Calidad.	Disposición final: Oficina de Calidad.

VALORES

- ✓ TRABAJO EN EQUIPO: promovemos el esfuerzo integrado de todos nuestros colaboradores para alcanzar nuestros objetivos estratégicos e institucionales.
- ✓ RESPETO: promovemos la consideración, y reconocimiento hacia todas las personas e instituciones que hacen parte de los colaboradores de la institución, valorando sus intereses y necesidades.
- ✓ SOLIDARIDAD: Unimos esfuerzos en beneficio de nuestros usuarios y compañeros.
- ✓ HONESTIDAD: Somos transparentes en la prestación del servicio y en la gestión institucional.
- ✓ RESPONSABILIDAD: Cumplimos deberes y compromisos acorde con nuestra misión y objetivos institucionales, fomentando el autocontrol.
- ✓ LEALTAD: Somos fieles al cumplimiento de los principios, misión y objetivos institucionales
- ✓ PERSEVERANCIA: Mantenemos actitud positiva hacia el mejoramiento continuo de nuestros procesos en pro de alcanzar nuestra visión y objetivos institucionales.
- ✓ AMOR: Nos sentimos complacidos realizando nuestra labor al servicio de la comunidad

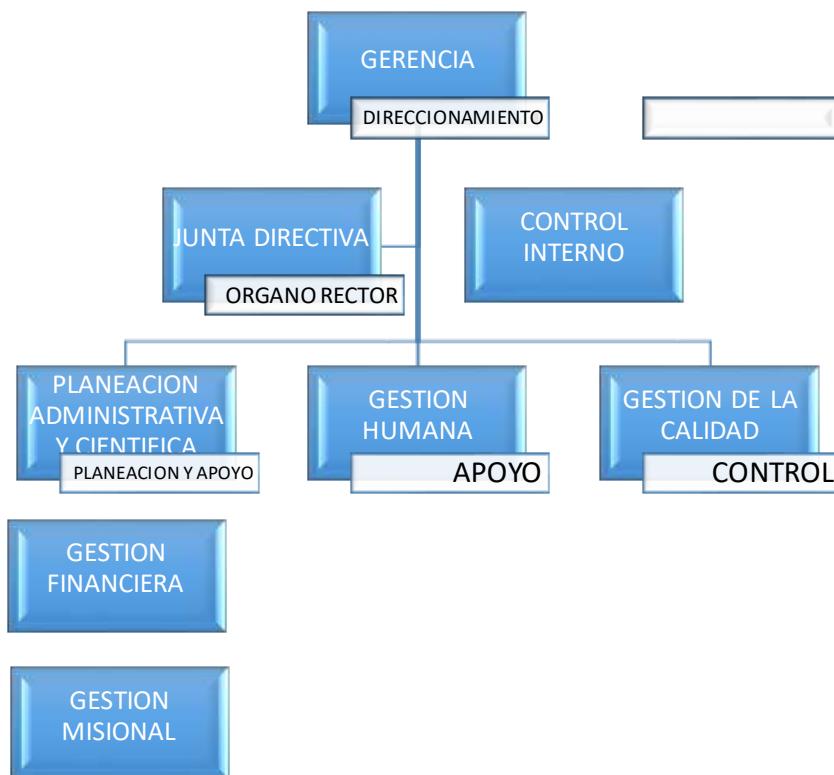
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional está compuesta por el organigrama que indica la relación jerárquica entre los diferentes procesos, para mantener la unidad y el control de las funciones esenciales de la ESE, y además e mapa de procesos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo:	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Gerencia
Lugar y tiempo de Archivo	Documento Original: Oficina de Calidad.	Disposición final: Oficina de Calidad.

A continuación, veremos el organigrama que cuenta con un gran órgano rector y jerárquico que es la junta directiva, donde se toman todas las decisiones administrativas que propenden por la continuidad de la entidad y se comunican a través de acuerdos refrendados por el presidente y la secretaria de dicho órgano y que luego serán desplegados a nivel institucional por la gerencia.

	ESE HOSPITAL SANTA RITA DE CASSIA	CODIGO:
		VERSION
	ORGANIGRAMA	FECHA



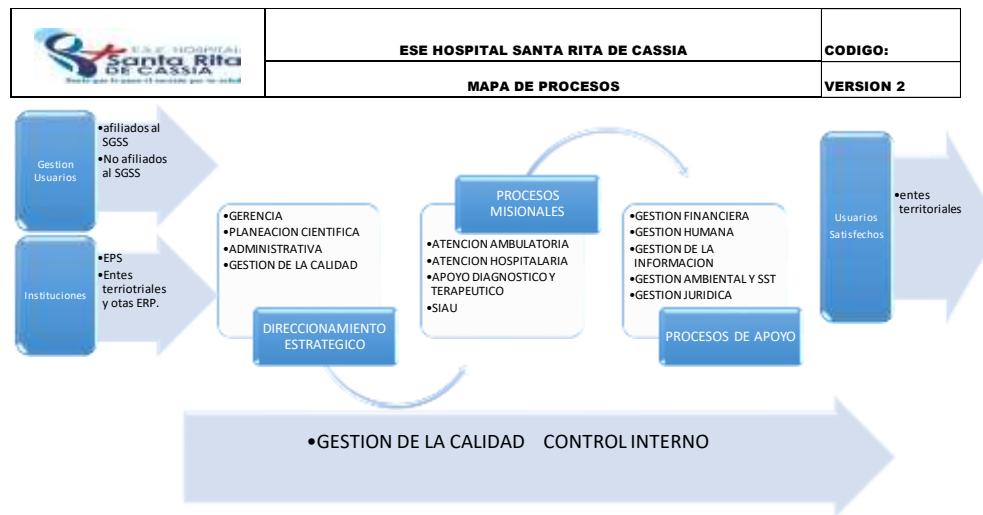
Esta estructura guarda concordancia con el mapa de procesos y permite identificar que el direccionamiento estratégico de la entidad está en cabeza de

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo:	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Gerencia
Lugar y tiempo de Archivo	Documento Original: Oficina de Calidad.	Disposición final: Oficina de Calidad.

la gerencia y esta cuenta con un equipo de planeación administrativa y científica, que es la segunda línea de jerarquía y quien tiene a cargo la gestión financiera y misional de la entidad, luego estaría la gestión humana como apoyo y la gestión de calidad como equipo de control a la operación hospitalaria.

MAPA DE PROCESOS

La gerencia de la entidad se ajusta a una gestión de procesos donde la gerencia empodera a su equipo de confianza para desarrollar el cumplimiento de la planeación estratégica de la entidad y cumplir a cabalidad los objetivos planteados para este cuatrienio y los divide así;



Objetivo del Manual de Procesos y Procedimientos

Estandarizar la operación y funcionamiento interno de la Empresa Social del Estado Hospital Santa Rita de Cassia a través de procesos y procedimientos eficientes, encaminados al logro de los objetivos institucionales y a la mayor satisfacción de nuestros Usuarios.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo:	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Gerencia
Lugar y tiempo de Archivo	Documento Original: Oficina de Calidad.	Disposición final: Oficina de Calidad.

Control y Divulgación del Manual

Control:

La Oficina de Calidad tendrá la responsabilidad del manejo y conservación del Manual de Procesos y Procedimientos en Original, de generar copias, hacer entrega de Copias Controladas y No Controladas del mismo con sus registros respectivos.

Las consultas que se requieran por las diferentes áreas o personal de la empresa serán atendidas en la Oficina de Calidad.

Este Manual se constituye como documento de revisión constante, sujeto a modificaciones y actualizaciones, previa revisión y aprobación de estas. En caso de presentarse cambios, modificaciones o adiciones al Manual de Procesos y Procedimientos, se remitirá la versión vigente a los ejecutores o dueños de este, y se realizarán las anotaciones en las fichas de control de cambios.

Divulgación:

El Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0 de la Empresa Social del Estado Hospital Santa Rita de Cassia es divulgado y socializado a través de diferentes estrategias como presentaciones grupales o personalizadas, como temas de inducción, a través de publicaciones en la página web institucional, publicaciones, etc.

Los responsables de la divulgación del Manual de Procesos y Procedimientos, así como sus ajustes o actualizaciones, serán quienes se encuentren en las fichas de caracterización como responsables del proceso conjuntamente con los profesionales de la Oficina de Calidad.

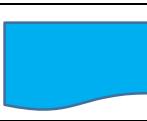
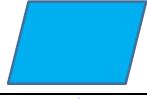
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo:	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Gerencia
Lugar y tiempo de Archivo	Documento Original: Oficina de Calidad.	Disposición final: Oficina de Calidad.

Confidencialidad del Manual:

Este Manual de Procesos y Procedimientos es propiedad de la Empresa Social del Estado HOSPITAL SANTA RITA DE CASSIA, y NO podrá reproducirse ni difundirse, total o parcialmente sin autorización escrita.

Diagramación del manual:

Un diagrama de flujo es la representación gráfica de flujo de un algoritmo o de una secuencia de acciones rutinarias. Se basan en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas. Se les llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de la operación.

	Inicio / Fin: Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación / Actividad: Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Documento: Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión: Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos
	Datos: Indica la salida y entrada de datos.
	Líneas de flujo: Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Almacenamiento / Archivo: Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo:	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Gerencia
Lugar y tiempo de Archivo	Documento Original: Oficina de Calidad.	Disposición final: Oficina de Calidad.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**NOMBRE DEL PROCESO: GESTION
DE LA CALIDAD**

**RESPONSABLE:
PROFESIONAL DE
CALIDAD**

Pàgina 1 de 1

	Conector: Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	Conector de página: Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.

Revisión del Proceso y/ o Procedimiento:

Remitir el proceso y/o procedimiento consolidado y el diagrama de flujo a revisión por parte de los ejecutores.

Validación del Proceso y/ o Procedimiento:

Consiste en poner en práctica o a prueba un proceso y los procedimientos que correspondan, a fin de determinar que la secuencia de actividades es correcta, que los responsables corresponden a cada actividad, que se incluyen los documentos, formatos o registros empleados o generados, que el enfoque es basado en los Usuarios, que la normatividad aplicable está incluida, etc. Una vez culminada la validación se debe oficiar para posibles ajustes, inclusiones o mejoras en la formulación del proceso y sus procedimientos.

ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Clasificación y Organización de los Procesos.

Los MACROPROCESOS de la Empresa Social del Estado Hospital Santa Rita de Cassia, en la presente formulación se han agrupado en cuatro grupos, así:

Macroproceso de direccionamiento estratégico: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de la

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo:	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Gerencia
Lugar y tiempo de Archivo	Documento Original: Oficina de Calidad.	Disposición final: Oficina de Calidad.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCESO: GESTION
DE LA CALIDAD

RESPONSABLE:
PROFESIONAL DE
CALIDAD

Pàgina 1 de 1

comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos relacionados:

Gerencia, Planeación científica y Gestión de la calidad.

Macroprocesos Misionales: También conocidos como de realización del producto o de la prestación del servicio, incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la Entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Procesos relacionados:

Atención Ambulatoria: consulta externa de medicina general y enfermería, odontología general, promoción y mantenimiento de la salud, vacunación.

Atención Hospitalaria: atención de urgencias, atención de hospitalización, atención en sala de parto, transporte asistencial básico.

Apoyo diagnóstico y terapéutico: imágenes diagnosticas, laboratorio clínico, citología, farmacia.

Gestión de los usuarios "SIAU": agenda de citas, alianza de usuarios, participación ciudadana.

Macroprocesos de Apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

Procesos relacionados:

Gestión Financiera, Sistema de información, Gestión ambiental, Gestión humana, Gestión de recursos físicos, Gestión jurídica y contrataciones.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo:	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Gerencia
Lugar y tiempo de Archivo	Documento Original: Oficina de Calidad.	Disposición final: Oficina de Calidad.



E.S.E. HOSPITAL SANTA RITA DE CASSIA

NIT 825.000.834-9

Código de Habilitacion No 440980033501

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD

**RESPONSABLE:
PROFESIONAL DE CALIDAD**

CODIGO:MP- ESE-HSRC-2022

VERSION:01

Fecha: 26-07-2022

Pàgina 1 de 1

Macroprocesos de Evaluación: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y misionales.

Procesos relacionados:

Control Interno, Auditoria de calidad.

NILZA ROSA CHINCHIA GONZALEZ
Gerente

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo:	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Gerencia
Lugar y tiempo de Archivo	Documento Original: Oficina de Calidad.	Disposición final: Oficina de Calidad.