

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE HOSPITALIZACIÓN

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CICLO	SALIDAS	CLIENTE	DOCUMENTOS
Almacén	Requerimientos del servicio	Realizar la solicitud de abastecimiento de equipos biomédicos, dispositivos médicos, medicamentos e insumos	P	Dotación adecuada para la prestación del servicio	Gestión Hospitalaria	Sistema de información
Servicio de Urgencias Servicio de Cirugía Consulta Externa	Historia Clínica Exámenes de laboratorio Ayudas diagnósticas Ordenes Médicas	Solicitar autorización de hospitalización	H	Servicio autorizado	Gestión Hospitalaria	Autorización de la Aseguradora
Área de Facturación Servicio de Urgencias Servicio de Cirugía Consulta Externa	Factura Historia Clínica Exámenes de laboratorio Ayudas diagnósticas Ordenes Médicas Autorización de la Aseguradora	Realizar Admisión del Paciente a Hospitalización	H	Paciente hospitalizado	Médico Asistencial Médico Especialista Gestión Hospitalaria Paciente y su Familia	Historia clínica del paciente
Gestión Hospitalaria	Necesidad en salud del usuario	Elaborar plan de cuidados de enfermería	H	Plan de cuidados para el paciente	Gestión Hospitalaria	Historia clínica del paciente
Médico Asistencial Médico Especialista	Ordenes médicas Evolución del paciente	Ejecutar ordenes médicas	H	Ayudas diagnósticas Administración de tratamiento farmacológico y terapéutico Muestras de laboratorio	Gestión Hospitalaria	Historia clínica Notas de enfermería
Apoyo diagnóstico Apoyo terapéutico Paciente y su familia Enfermera	Resultado de exámenes médicos Evolución de tratamiento	Definir conducta	H	Prolongar estancia en hospitalización Alta Alta voluntaria Remisión Por muerte	Paciente y su familia Otras IPS	Historia clínica Notas de enfermería
Médico Asistencial Médico Especialista	Orden de salida Alta voluntaria Orden de remisión Historia Clínica Ayudas Diagnósticas Acta de defunción	Realizar egreso del paciente del servicio	H	Egreso del paciente: Alta Alta voluntaria Remisión Por muerte	Paciente y su familia Otras IPS	Factura
Coordinador del SIAU Gestión Hospitalaria	Encuesta de satisfacción	Medir los niveles de satisfacción del usuario en el servicio	V	Encuesta de satisfacción diligenciada	SIAU Gestión Hospitalaria	Encuesta de satisfacción servicio de hospitalización
Gestión Hospitalaria Planeación	Mapa de riesgos de procesos	Evaluar y gestionar los riesgos de procesos	V	Riesgos controlados	Gestión Hospitalaria Planeación Control interno	Mapa de riesgos de procesos
Gestión Hospitalaria	Programa Seguridad del Paciente	Identificar incidentes y eventos adversos durante la atención del paciente	V	Reporte de incidentes y eventos adversos	Subdirector Científico Gestión Hospitalaria	Reporte de incidentes y eventos adversos
Gestión Hospitalaria	Indicadores de gestión	Análisis y seguimiento de los indicadores del servicio	V	Resultados de indicadores	Gestión Hospitalaria Gestión de Calidad	Ficha técnica de indicadores
Gestión Hospitalaria	Resultados de auditorías Desviación de indicadores Identificación de riesgos Análisis de comités Análisis de la satisfacción	Elaborar planes de mejoramiento	V	Planes de mejoramiento	Gestión Hospitalaria Gestión de Calidad Control Interno Áreas Interesadas	Planes de mejoramiento
Gestión Hospitalaria	Planes de mejoramiento	Ejecutar planes de mejoramiento	A	Resultados del plan de mejoramiento	Gestión Hospitalaria Gestión de Calidad Control Interno Áreas Interesadas	Evidencias de los planes de mejoramientos