

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	PROCESO GESTION DOCUMENTAL	CÓDIGO: MA-21-004
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 14/01/2025

INTRODUCCIÓN

El Manual de Procesos y Procedimientos del E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal, es un instrumento que contiene toda la información que se elabora para la realización y cumplimiento de las acciones asignadas en la Institución, (manuales, guías, protocolos, y formatos), mediante la adopción de los macroprocesos: estratégicos, misionales, apoyo, control seguimiento y evaluación, cuyo objetivo es normalizar los procedimientos de actuación de cada área.

El presente documento es una herramienta que permite integrar una serie de compromisos, con el fin de describir y estandarizar las actividades que se realizan en la Institución, logrando el mayor grado de satisfacción posible por parte de los usuarios y sus familias en la atención brindada, buscando minimizar la materialización de posibles riesgos identificados en la institución.

Además, se pretende que se use como instrumento de apoyo en las actividades de inducción y re inducción, evitando la desarticulación y alteración de los procesos en el desarrollo de las actividades en el cambio cuando se genere rotación del personal.

OBJETIVO

Definir la metodología que permita estandarizar la operatividad de los procesos institucionales de la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir la metodología para la actualización de procesos y procedimientos.
- Desplegar el mapa de procesos institucional a los diferentes líderes de la ESE.
- Definir los subprocesos y procedimientos institucionales.
- Establecer el método a través del cual se realizar la revisión y actualización de los procesos y procedimientos institucionales.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	PROCESO GESTION DOCUMENTAL	CÓDIGO: MA-21-004
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 14/01/2025

ALCANCE

Inicia con la creación de los documentos de la ESE hasta la finalización de los mismos, es transversal a todos los procesos Institucionales del Hospital San Juan de Dios de Yarumal.

El presente Manual de Procesos y Procedimientos constituye un instrumento que establece los lineamientos de carácter general y explícito de las actividades que se realizan en cada proceso, así como con estricto apego a la normatividad establecida.

DEFINICIONES

MACROPROCESO: Son el conjunto de procesos que contribuyen, en forma sistémica, a satisfacer los requerimientos de la comunidad y de la Entidad para lograr el cumplimiento y los fines propios del Estado

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

OBJETIVO: Es una finalidad a cumplir para la que se disponen medios determinados

LIDER: Es la capacidad que posee una persona de inspirar y guiar a individuos o grupos.

PROCEDIMIENTO: conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias

RIESGO: Se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas

INDICADOR: Magnitud utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos, en la ejecución de las actividades

SOPORTE LEGAL: Proporciona las bases sobre las cuales las instituciones construyen y determinan el alcance y naturaleza de la participación política.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	PROCESO GESTION DOCUMENTAL	CÓDIGO: MA-21-004
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 14/01/2025

MARCO LEGAL

- Ley 100 de 1993 "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 943 del 2014" por el cual se actualiza el modelo estándar de control interno MECI".
- Anexo técnico de la resolución 123 del 2012, Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Colombia.

PLATAFORMA ESTRATEGICA

MISION

Somos un Hospital referente en la Subregión Norte del departamento de Antioquia, comprometido con el mejoramiento de la salud de la población de Yarumal y municipios inmediatos. Brindando atención médica integral y accesible en servicios de baja y mediana complejidad, priorizando un enfoque humanizado que satisface las necesidades de los usuarios y sus familias. Nuestro compromiso es promover el bienestar a través de prácticas médicas actualizadas, el uso de tecnología de innovación y un talento humano competente, garantizando así una mejor calidad de vida en las comunidades.

VISION

Para el año 2028 la ese Hospital San Juan de Dios de Yarumal será una institución líder en la prestación de servicios de salud de baja, mediana y alta complejidad; humanizada, íntegra, reconocida por sus resultados, con altos estándares de calidad en sus servicios, competitiva, sostenible financieramente, con un talento humano formado en materia de salud y aptitudes. Guiada por principios de responsabilidad social, comprometida con el desarrollo tecnológico y la mejora continua.

VALORES

Humanidad: Abarca el compromiso genuino de tratar a cada paciente con respeto, empatía y dignidad. Este valor enfatiza la importancia de conectar con las personas a un nivel emocional, brindando atención integral que reconoce sus necesidades físicas, emocionales y sociales. Al fomentar un ambiente humano, se promueve un servicio cálido

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	PROCESO GESTION DOCUMENTAL	CÓDIGO: MA-21-004
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 14/01/2025

y acogedor, donde cada individuo se siente valorado y apoyado en su proceso de atención médica.

Calidad: Ofrecer una atención que cumpla con altos estándares de eficacia y seguridad. Implica el uso de prácticas basadas en evidencia, la capacitación continua del personal y la mejora constante de los servicios.

Servicio: Promover la empatía, la comunicación efectiva y la resolución de problemas, creando un ambiente de confianza y respeto en el que la comunidad se siente valorada y bien atendida.

Inclusión: Permitir el acceso equitativo a los servicios de salud para todas las personas, sin importar su origen, condición socioeconómica o características individuales. Implica crear un entorno donde cada paciente se sienta bienvenido y valorado, garantizando que las barreras físicas, sociales y culturales sean eliminadas. Al fomentarla, el Hospital se compromete a ofrecer atención accesible y de calidad, asegurando que todos los miembros de la comunidad puedan participar plenamente en su cuidado y bienestar.

Integridad: es un elemento central de la construcción de capital social y de generación de confianza de la ciudadanía con las Empresas Sociales del Estado. La integridad es una característica personal, que en el sector público también se refiere al cumplimiento de la promesa que cada servidor le hace al Estado y a la ciudadanía de ejercer a cabalidad su labor con compromiso, respeto, honestidad, diligencia y justicia.

PRINCIPIOS

Calidez Humana: Es el principio fundamental a implementar por todos los colaboradores del Hospital para fortalecer la empatía, relacionamiento y acompañamiento con los usuarios y familiares que acceden a los diferentes servicios en salud.

Eficiencia: Es la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para una oportuna, adecuada y suficiente prestación de los servicios en salud.

Accesibilidad: Es la posibilidad que tienen los usuarios para acceder a los servicios de salud desde la diversidad de enfoques diferenciales.

Oportunidad: Es la posibilidad que tienen los usuarios de obtener servicios que requieren en el menor tiempo posible sin retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

Integralidad: Los servicios de salud en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal se brindan de manera pertinente y de alta calidad centrados en el usuario y su familia, mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	PROCESO GESTION DOCUMENTAL	CÓDIGO: MA-21-004
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 14/01/2025

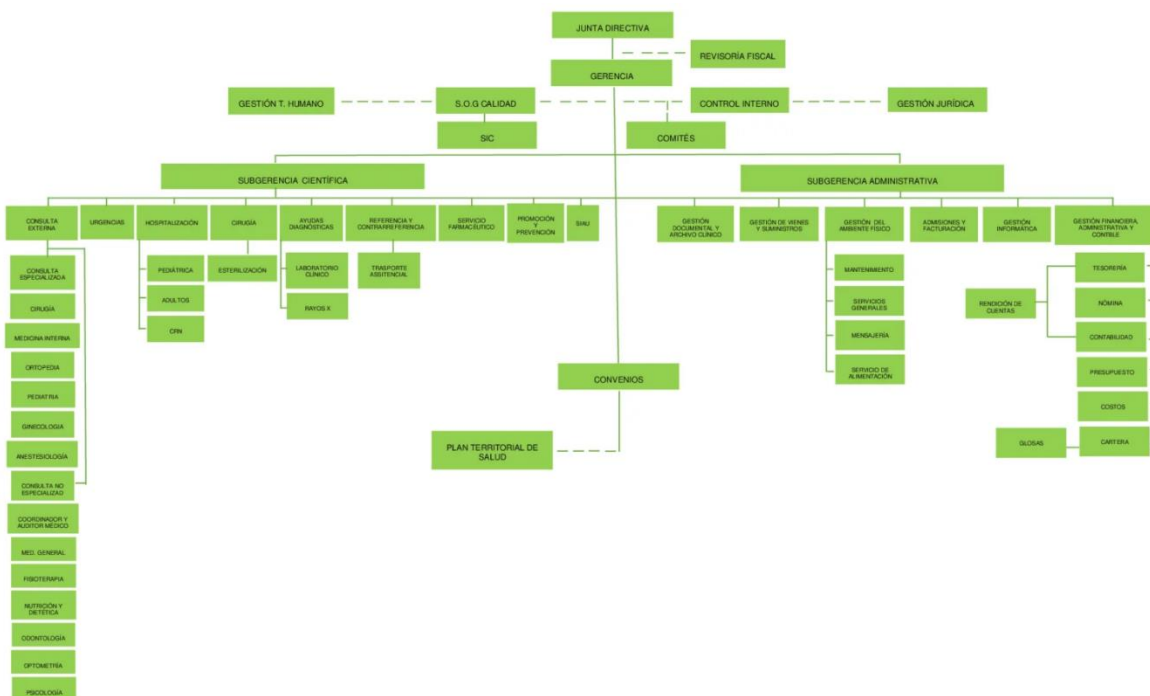
científico y sin interrupciones innecesarias, permitiendo una interacción responsable, consciente y colaborativa entre los pacientes, sus cuidadores y el personal asistencial.

Participación social: Establece el compromiso de la Institución, de involucrarse en iniciativas comunitarias para mejorar la salud y el bienestar integral de la población. Esto implica colaborar en programas de prevención, educación y promoción de la salud.

Liderazgo: Es la capacidad constante de mejoramiento continuo para dar respuesta a los retos y necesidades de servicios en salud en el territorio, inspirando colaborativamente a diferentes actores y a la organización, para el cumplimiento de las metas propuestas.

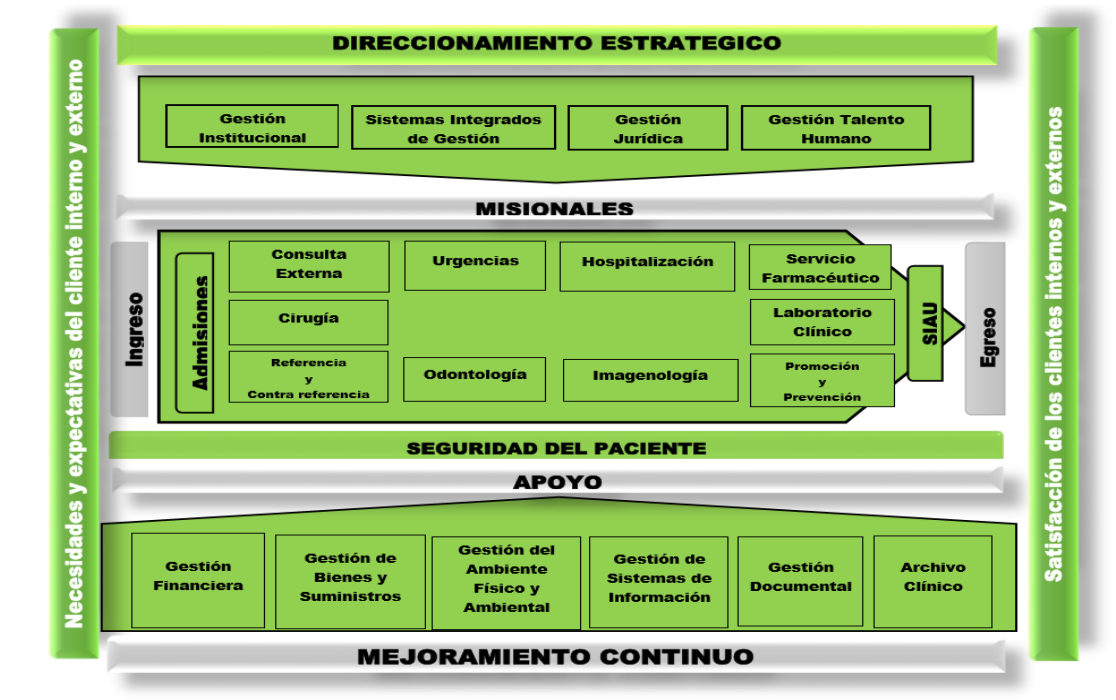
Innovación: Fomentar la adopción de nuevas tecnologías y enfoques para mejorar la eficacia del cuidado y la eficiencia operativa.

ORGANIGRAMA



	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	PROCESO GESTION DOCUMENTAL	CÓDIGO: MA-21-004
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 14/01/2025

MAPA DE PROCESOS



CLASIFICACION DE LOS PROCESOS

TIPO DE PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO
Estratégico	1. Gestión institucional	Plan de Emergencias
		Portafolio de servicios
		Eventos institucionales
	2. Sistemas Integrados de Gestión	Calidad
		Control interno
		Seguridad del paciente

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	PROCESO GESTION DOCUMENTAL	CÓDIGO: MA-21-004
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 14/01/2025

	3. Gestión Jurídica	Jurídica
		Contratación
Misionales	4. Admisiones	Asignación de citas
		Admisión de Usuarios
	5. Consulta Externa	Atención por Consulta
		Rehabilitación física
		Rehabilitación psicosocial
		Nutrición
	6. Urgencias	Atención de Urgencias
	7. Hospitalización	Hospitalización Adultos
		Hospitalización Pediátrica
		Hospitalización gineco-obstétrica
	8. Servicio Farmacéutico	Farmacia Central
		Farmacia Interna
	9. SIAU	PQRS
		Trabajo Social
		Orientación al Usuario
	10. Cirugía	Central de esterilización
		Quirófano
	11. Laboratorio Clínico	Toma de muestras
		Servicio transfusional
		Hematología
		Química Clínica
	12. Referencia y Contrareferencia	Traslado de pacientes
	13. Odontología	Atención por odontología
	14. Imagenología	Radiografía
		Mamografía
		Tomografía
	15. Promoción y Mantenimiento	Atención por consulta
Apoyo	16. Gestión del Talento humano	Gestión del talento humano
		Seguridad y Salud en el trabajo
		Bienestar social
	17. Financiera	Tesorería
		Cartera
		Facturación

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	PROCESO GESTION DOCUMENTAL	CÓDIGO: MA-21-004
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 14/01/2025

		Contabilidad
	18. Bienes y Suministros	Compras
		Activos fijos
		Almacenamiento
		Mantenimiento
	19. Ambiente Físico y ambiental	Gestión ambiental
		Aseo y lavandería
	20. Sistemas de Información	Estadística
		Sistemas
	21. Gestión documental	Gestión documental
	22. Archivo Clínico	Historia Clínica

CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA EN LA DOCUMENTACIÓN

El contenido de los documentos del SGC debe tener en cuenta las siguientes características: eficacia, eficiencia y adaptabilidad.

- **Eficacia:** Tiene relación con el nivel de contribución al cumplimiento de los objetivos del proceso. Está enfocada a la satisfacción de las necesidades del cliente y se orienta a las actividades que agregan valor.
- **Eficiencia:** Es el manejo adecuado de los recursos para lograr el objetivo del proceso.
- **Adaptabilidad:** Es la flexibilidad que presenta el proceso, sin desvirtuar su esencia, cuando se presentan cambios por parte del cliente, del entorno o de otras partes interesadas.

Evitar caer en las siguientes debilidades

- **Trabajo duplicado:** Para esto se debe tener en cuenta conocer la documentación existente en la institución a fin de no documentar el mismo tema de diferentes maneras.
- **Numerosos formatos y papeles en cada proceso:** No siempre se requiere documentar. Se debe evitar el error de crear formatos para todo. Los formatos se diseñan siempre y cuando aporten información que pueda ser analizada y utilizada para las decisiones en la institución.
- **Exceso de procesos manuales:** Se debe documentar lo que se requiere esencialmente, no se debe pretender documentar las actividades que dependen de la competencia de quien las ejecuta.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	PROCESO GESTION DOCUMENTAL	CÓDIGO: MA-21-004
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 14/01/2025

- **Procesos, procedimientos, guías, formatos e información aislada en cada área:** La documentación debe aplicar al área objeto.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Paginas Afectadas	Descripción del contenido
11/01/2024	01		Documento original
14/01/2025	02	Todo el documento	Actualización del documento

Actualización	Revisó	Aprobación
Liliana Chavarría Balbín	Yenny Alexandra Herrera Agudelo	Daniel Alcides Vergara Tobón
Coordinadora de Gestión Documental	Coordinadora de Calidad	Gerente