

	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION		
	PROCESO		
	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACION		
	Código: PR-20-001	Versión: 02	Fecha: 30/04/2015

1. OBJETIVO

Generar, procesar y suministrar datos de forma confiable, oportuna y veraz supliendo las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos.

2. ALCANCE

Inicia en el momento que es solicitada y/o generada la información, termina en el momento en que dicha información es analizada y entregada interna y/o externamente.

3. DEFINICIONES

3.1 CALIDAD: Calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias y de cumplir con expectativas en el consumidor.

3.2 CONFIABILIDAD: Estabilidad y credibilidad del resultado de los datos generados y analizados

3.3 OPORTUNIDAD: Es la posibilidad de generar el dato en los tiempos que se requiere.

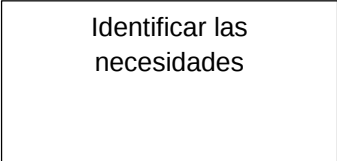
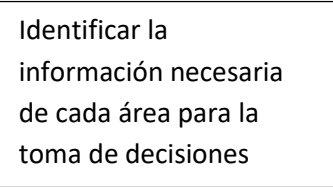
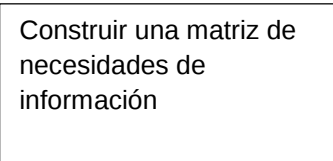
3.4 SEGURIDAD: Posibilidad de generar datos veraces y confiables conforme a la normatividad vigente.

Elaboró: Alejandra María Zapata Ceballos Líder del proceso Johana Marcela Ortiz Molina/ Asistente de Calidad	Revisó: Saen Agudelo Márquez Subdirector administrativo Luis Fernando Galván Gómez/ Asesor de calidad	Aprobó: Dr. Carlos Alfonso Orrego Castro Gerente
Firma	Firma	Firma

	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION		
	PROCESO		
	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACION		
	Código: PR-20-001	Versión: 02	Fecha: 30/04/2015

4. CONDICIONES GENERALES

5. DESARROLLO DEL DOCUMENTO:

QUE	QUIEN	COMO
		
	Líderes de procesos Coordinadora de sistemas de información	Identificar la información requerida en la normatividad. Revisar la normatividad vigente y aplicable a la ESE y definir los indicadores que se deben reportar periódicamente a las entidades de control EPS-S y EPS-C.
	Líderes de procesos Coordinadora de sistemas de información	Realizar una encuesta para cada área con el fin de identificar la información necesaria en el mejoramiento continuo, en la toma de decisiones y en la gestión de los servicios. Revisar los procesos documentados e identificar los indicadores establecidos para su control.
	Coordinadora de sistemas de información	Elaborar una base de datos donde se ingrese en un listado, FO-20-003 indicadores de producción (Dec. 2193), FO-20-004 indicadores de alerta temprana, FO-20-005 indicadores de calidad (circular externa 030) todos los indicadores que se identificaron tanto en la normatividad como en las áreas y procesos.

	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION		
	PROCESO		
	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACION		
	Código: PR-20-001	Versión: 02	Fecha: 30/04/2015

Priorizar las necesidades de información	Líderes de procesos Coordinadora de sistemas de información	Aplicar una metodología de priorización Matriz de información FO-20-021 para definir que necesidades de información se va a monitorear periódicamente en la Institución. Anual semana En la priorización se tendrá en cuenta lo siguiente: Los indicadores de norma son obligatorios. Los indicadores de proceso son obligatorios. La frecuencia de solicitudes. Si mide la seguridad del paciente. Si mide la calidad de los servicios. Si mide la rentabilidad de los servicios.
Construir fichas técnicas de los indicadores priorizados.	Coordinadora de sistemas de información	Estandarizar cómo se va a generar cada indicador formato ficha técnica FO-20-002, se debe incluir una descripción del indicador, la fórmula para su captura, los responsables de su medición, consolidación y análisis, la periodicidad, el nivel de desagregación y los criterios de exclusión.
Definir las herramientas y características necesarias para la captura de datos.	Coordinadora de sistemas de información	Consiste en definir cómo se obtendrá la información para la generación del indicador, si se hará de forma manual o sistematizada y si se emplearan herramientas propias, del mercado o ya establecidas por los entes de control.
Definir los responsables para la construcción de las herramientas.	Coordinadora de sistemas de información	Identificar quien será la persona o empresa responsable de diseñar la herramienta empleada en la captura de la información, si se realizará desde el área de Sistemas de Información o a través de un proveedor externo.

	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION		
	PROCESO		
	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACION		
	Código: PR-20-001	Versión: 02	Fecha: 30/04/2015

Diseñar instrumentos para la captura de datos.	Coordinadora de sistemas de información	Desarrollar la herramienta teniendo en cuenta las necesidades de información, ejemplo: formato de Captación de riesgo FO-20-001, las características de la Institución y el usuario final. El instrumento de captura debe cumplir con los requisitos establecidos en la Institución para los formatos, adicionalmente debe contener un manual de usuario o instructivo.
Validar las herramientas para la captura de datos.	Coordinadora de sistemas de información	Realizar pruebas pilotos de los instrumentos o formatos construidos y verificar que cumpla con los requisitos y características necesarias para generar el indicador. Verificar la funcionabilidad, el tiempo de respuesta y la confiabilidad de este.
Socializar al personal usuario de las herramientas la metodología para la captura de datos.	Coordinadora de sistemas de información	Presentar la herramienta o instrumento a la persona o personas que ingresarán la información e iniciar su aplicación
Diseñar las herramientas para consolidar la información.	Líderes de procesos	Elaborar el tablero de mando integral FO-20-024 (Balanced Scorecard) donde se tendrá el listado de la información objeto de monitoria y los resultados periódicos.
Generar el indicador	Líderes de procesos	Aplicar las formulas definidas en las fichas técnicas e ingresarlas al tablero de mando unificado donde se consolida e integra toda la información de la Institución.

	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION		
	PROCESO		
	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACION		
	Código: PR-20-001	Versión: 02	Fecha: 30/04/2015

Graficar la información generada.	Líderes de procesos	Diseñar graficos de tendencias, barras y tortas para comparar los resultados y evaluar las tendencias y comportamientos de la información
Realizar un pre-análisis del resultado del indicador.	Líderes de procesos	Realizar un análisis del resultado del indicador e identificar las causas por parte del responsable de la mejora del indicador.
Análisis de la información	Líderes de procesos	Preparar la información consiste en elaborar una presentación donde se presenta el resultado del indicador por parte del responsable del proceso
Convocar el grupo de análisis	Líderes de procesos	Convocar las personas encargadas de conocer el resultado de los indicadores y participar en la toma de desiciones para el mejoramiento continuo.
Presentar los hallazgos	Líderes de procesos	Socializar con los integrantes de la reunión el resultado encontrado y las causas identificadas en el preanálisis.
Documentar el análisis	Líderes de procesos Coordinadora de sistemas de información	Documentar todas las observaciones que mencionen los asistenetes sobre las causas de los resultados encontrados.
Realizar lluvia de ideas para definir estrategias	Responsable del indicador y asistentes al comité o reunion de analisis	Consiste en proponer acciones de mejora y actividades de mejora con miras a mejorar el resultado de los indicadores y cumplir con las metas esperadas.

	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION		
	PROCESO		
	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACION		
	Código: PR-20-001	Versión: 02	Fecha: 30/04/2015

Documentar plan de mejora	Responsable del indicador y asistentes al comité o reunion de analisis	Consiste en seleccionar las acciones de mejora formato planes de mejora FO-02-006 que se van a trabajar para el mejoramiento del indicador, proponer fechas límite para su cumplimiento y responsables.
Realizar seguimiento	Sistemas de informacion y/o calidad	Revisar periódicamente los planes de mejora propuestos para impactar positivamente los indicadores, verificar el cumplimiento de las actividades y las fechas propuestas
Ajustar los planes	Sistemas de informacion y/o calidad Líderes de procesos	Evaluar la eficacia de las actividades y en caso de encontrarse indicadores con resultados no esperado reiterativamente, se deben hacer ajustes a los planes de mejora FO-02-006 y proponer nuevas acciones y / o estrategias
Identificar canales de socialización	Coordinadora de sistemas de información	Definir los medios en los cuales se dara a conocer la informacion a los diferentes proveedores: Correo electronico, Intranet, Internet, carteleras, boletines.
Definir permisos de acceso	Coordinadora de sistemas de información	Identificar el grado de privacidad de la información, definir canales de acceso y consulta exclusivos para el personal que cuente con el nivel de seguridad aprobada, Manual de Seguridad Informatica MA-20-001
Distribuir la información	Coordinadora de sistemas de información	Publicar y entregar la informacion en los medios establecidos según la politica de seguridad de la informacion MA-20-001 garantizando los nives de seguridad establecidos.

	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION		
	PROCESO		
	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACION		
	Código: PR-20-001	Versión: 02	Fecha: 30/04/2015

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Paginas Afectadas	Descripción del cambio
02	30/04/2015	Todo el documento	Actualización del contenido

7. Anexos

7.1 Indicadores de producción (Dec. 2193) FO-20-003.

7.2 Indicadores de alerta temprana, FO-20-004.

7.3 Indicadores de calidad (circular externa 030), FO-20-005.

7.4 Matriz de información, FO-20-021.

7.5 Formato ficha técnica, FO-20-002.

7.6 Tablero de mando integral FO-20-024.

	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION		
	PROCESO		
	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACION		
	Código: PR-20-001	Versión: 02	Fecha: 30/04/2015

7.1 Indicadores de producción (Dec. 2193) FO-20-003.

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
NIT 890.981.726-6.

INDICADORES DE PRODUCCIÓN (DEC. 2193)

CÓDIGO: FO-20-003

VERSIÓN: 1

FECHA: 30/04/2015

INDICADOR

TRIMESTRE I 2015

Pobre

No POS

Subsidiado

Contributivo

Otros

TOTAL

PROMOCION Y PREVENCIÓN

Número de dosis de biológico aplicadas

Número de controles de enfermería (Atención prenatal y crecimiento y desarrollo)

Otros controles de enfermería de PyP (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo)

Número de citologías cervicovaginales tomadas

CONSULTAS

Consultas de medicina general electivas realizadas

Consultas de medicina general urgentes realizadas

Consultas de medicina especializada electivas realizadas

Consulta de medicina especializada urgentes realizadas

Otras consulta electivas realizadas por profesionales diferentes a medico, enfermero u odontologo (Incluye Psicología, Nutricionista, Optometría y otras)

ODONTOLOGÍA

Total de consultas de odontología realizadas (valoraciones)

Número de sesiones de odontología realizadas

7.2 Indicadores de alerta temprana, FO-20-004.

	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	INDICADORES DE ALERTA TEMPRANA		
	CODIGO: FO-20-004	VERSIÓN: 02	
INDICADOR	NÚMERADOR		DENOMINADOR
TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA MÉDICA GENERAL	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita primera vez o prioritaria para ser atendido en la consulta médica general y la fecha para la cual es asignada la cita.		Número total de consultas médicas generales asignadas en la entidad.
TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA-MEDICINA INTERNA	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita primera vez o prioritaria para ser atendido en la consulta médica especializada-medicina interna y la fecha para la cual es asignada la cita.		Número total de consultas médicas especializadas-medicina interna asignadas en la entidad.
TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA-GINECOLOGÍA	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita primera vez para ser atendido en la consulta médica especializada-ginecología y la fecha para la cual es asignada la cita.		Número total de consultas médicas especializadas-ginecología asignadas en la entidad.
TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA-PEDIATRÍA	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita por primera vez o prioritaria para ser atendido en la consulta médica especializada-pediatría y la fecha para la cual es asignada la cita.		Número total de consultas médicas especializadas-pediatría asignadas en la entidad.

	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION		
	PROCESO		
	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACION		
	Código: PR-20-001	Versión: 02	Fecha: 30/04/2015

7.3 Indicadores de calidad (circular externa 030), FO-20-005.

	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6			
	INDICADORES DE CALIDAD (CIRCULAR EXTERNA 030)			
	CODIGO: FO-20-005	VERSIÓN: 1	FECHA: 30/04/2015	
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	Numerador Denominador	RESULTADO (Semestre XX XXXX)
ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD				
Oportunidad en la asignación de citas en la consulta medica general	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido en la consulta medica general y la fecha para la cual es asignada la cita.	Días		#DIV/0!
	Número total de consultas medicas generales asignadas en la institucion			
Oportunidad de la signación de citas en consulta de medicina interna	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido en la consulta medica especializada y la fecha para la cual es asignada la cita.	Días		#DIV/0!
	Número total de consultas medicas especializadas asignadas en la institución			

7.4 Matriz de información, FO-20-021.

	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6			
	MATRIZ DE INFORMACION			
	CODIGO: FO-20-021	VERSIÓN: 02	FECHA: 30/04/2015	
INDICADOR	NIVEL DE MONITORIA	CLIENTE	RESPONSABLE ENTREGARLO	PERIODICIDAD
PORCENTAJE DE DE ESTANDARES QUE CUMPLEN CON LOS CRITERIOS EVALUADOS	INTERNO	GERENCIA	CALIDAD	ANUAL
PORCENTAJE DE ACCIONES DE MEJORA REALIZADAS	INTERNO	GERENCIA	CALIDAD	ANUAL
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	INTERNO	GERENCIA	CALIDAD	ANUAL
PORCENTAJE DE ESTANDARES EVALUADOS QUE CUMPLEN CON LA RESOLUCIÓN 123	INTERNO	GERENCIA	CALIDAD	ANUAL
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES DE ACREDITACIÓN EN LOS PROCESOS PRIORITARIOS	INTERNO	JUNTA DIRECTIVA, GERENCIA	CALIDAD	TRIMESTRAL
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO DEL TOTAL DE ÁREAS AUDITADAS	INTERNO	JUNTA DIRECTIVA, GERENCIA	CALIDAD	TRIMESTRAL
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE PLANES DE MEJORA	INTERNO	JUNTA DIRECTIVA, GERENCIA	CALIDAD	TRIMESTRAL
PROPORCIÓN DE AREAS QUE APORTAN A LA PAGINA WEB	INTERNO	JUNTA DIRECTIVA, GERENCIA	CALIDAD	TRIMESTRAL
PROPORCIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS	INTERNO	JUNTA DIRECTIVA, GERENCIA	CALIDAD	TRIMESTRAL
PROPORCIÓN DE SERVICIOS HABILITADOS QUE SE PRESTAN	INTERNO	JUNTA DIRECTIVA, GERENCIA	CALIDAD	TRIMESTRAL
MEJORAMIENTO CONTINUO DE CALIDAD APLICABLE A ENTIDADES NO ACREDITADAS CON AUTOEVALUACIÓN EN LA	INTERNO	JUNTA DIRECTIVA,	CALIDAD	ANUAL

	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION		
	PROCESO		
	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACION		
	Código: PR-20-001	Versión: 02	Fecha: 30/04/2015

7.5 Formato ficha técnica, FO-20-002.

	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FICHA TÉCNICA		
	CÓDIGO: FO-20-002	VERSIÓN: 2	FECHA: 30/04/2015
NOMBRE DEL INDICADOR:			
ATRIBUTO DE CALIDAD			
OBJETIVO			
FÓRMULA DEL INDICADOR			
UNIDAD DE MEDIDA	DÍAS		
META DEL INDICADOR	SOBRESALIENTE: < = 10		
	CUMPLIDA: > = 10 Y < = 20		
	NO CUMPLIDA: > = 20		

7.6 Tablero de mando integral FO-20-024.

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS																								
NIT 890.981.726-6.																								
TABLERO DE MANDO INTEGRAL																								
CODIGO: FO-20-024												VERSIÓN: 02												
PERIODICIDAD	ENE			FEB			MAR			ABR			MAY			JUN			JUL			AGO		
	NUM	DEN	RESULT ADO	NUM	DEN	RESULT ADO	NUM	DEN	RESULT ADO	NUM	DEN	RESULT ADO	NUM	DEN	RESULT ADO	NUM	DEN	RESULT ADO	NUM	DEN	RESULT ADO	NUM	DEN	RESULT ADO
Mensual			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Mensual			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Mensual			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Mensual			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Mensual			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Mensual			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Mensual			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Mensual			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Mensual			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Mensual			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!