

| PROVEEDOR | ENTRADA | EXPECTATIVAS CON RESPECTO A LAS ENTRADAS | PROCEDIMIENTO | SALIDA | EXPECTATIVAS CON RESPECTO A LAS SALIDAS | CLIENTES | DOCUMENTOS/ REGISTROS | BASE LEGAL | ATRIBUTOS DE CALIDAD | INDICADORES |
|---|--|--|---|---|--|--|---|--|--|--|
| Usuario y/o su familia | Usuario con necesidad de atención en PyP | Necesidad de atención pertinente | ASIGNACIÓN DE CITAS A PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN | * Usuario con cita asignada * Agendas actualizadas | Usuario con la cita asignada en forma oportuna, pertinente, accesible, continua, eficaz y eficiente | * Usuario y su Familia. * Procedimiento de atención de ingreso y control a usuarios de los programas de Promoción y Prevención * Aseguradoras | * Agendas de pyp * Carné de los programas | | * Oportunidad * Accesibilidad * Satisfacción * Pertinencia * Continuidad | * Índice combinado de satisfacción * Proporción de usuarios satisfechos con los servicios ofrecidos por la institución * Oportunidad en la asignación de citas de consulta medica PyP y de Enfermería. * Proporción de incidencia de eventos adversos. * Continuidad |
| * DLS * Aseguradoras | * Bases de datos de aseguramiento * Contratos con las aseguradoras | * Base de datos actualizada en forma oportuna y pertinente * Accesibilidad a los contratos vigentes en forma oportuna y pertinente | | | Usuario con suficiente información sobre los requisitos necesarios para acceder a una cita de PyP. | | | | | |
| Proceso de Gestión de la Información | * Software asistencial * Equipo de computo | * Equipos con funcionamiento y dotación oportuna. * Accesibilidad a internet y a las bases de datos. | | | Usuario con toda la información necesaria para que pueda de una manera oportuna cancelar la cita en caso de requerirlo | | | | | |
| Gestión del recurso Humano | * Cuadro de turnos de Programación para PyP * Recurso humano para la asignación de citas de pyp Agendas (médicas y de enfermería) para asignación de citas de PyP | * Cuadro de turnos accesible en forma oportuna y pertinente * Recurso humano competente, suficiente y eficiente para la asignación de citas Agendas creadas correctamente | | | Utilización de agendas en forma eficiente | | | | | |
| Procesos de atención | Formato diligenciado de campaña pregunteme por PyP | Demanda Inducida a los diferentes programas de acuerdo a la normativa vigente | | | | | | | | |
| Gestión del Ambiente Físico | Ambiente Físico | Ambiente Físico seguro que permita la Confidencialidad y Trato Digno | | | | | | | | |
| Usuario y/o su familia | * Documentos de identificación * Documento de seguridad social. * Carne del programa al que pertenece. | documentos vigentes y autenticos | ATENCIÓN DE INGRESO Y CONTROL A USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN | * Factura * Usuario con ingreso o control realizado * Usuario educado en cuanto a estilos de vida saludables. * Historia clínica diligenciada * Fórmula de medicamento ordenada y explicada. * Ayudas diagnósticas ordenadas y explicadas. * Orden de remisión realizada. * Cita de control asignada * Ordenes de ayudas diagnósticas * Remisiones e interconsultas elaboradas | * Facturación realizada en forma oportuna y pertinente * Usuario y/o su familia satisfecho con la atención brindada. * Usuario y/o su familia explicación clara sobre control de factores de riesgo y signos de alarma. * Explicación sobre forma de preparación para la realización de los exámenes. * Explicación sobre efectos adversos de la medicación. * Cita asignada correctamente en el software asistencial | * Usuario y su Familia informado * Procedimiento de realización de actividades educativas de Promoción y Prevención * Proceso de atención en ayudas diagnósticas * Proceso de atención en el servicio farmacéutico * Proceso de gestión financiera | * Factura * Historia Clínica diligenciada * Carné del programa diligenciado * Ordenes de Laboratorio, Farmacia, imagenología. * Orden de medicamentos * Formato de Remisión * Formula diligenciada * Incapacidades * Resultado de ayudas diagnósticas | * Ley 100 de 1993 * Ley 10 de 1990 * Ley 60 de 1993 * Ley 715 de 2001 * Ley 023 de 1981 Ética Médica * Decreto 2753 de 1997 IPS * Decreto 2357 de 1995 RS * Decreto 1703 de 2002 RC * Decreto 1876 de 1994 ESE * Decreto 1624 de 1995 ESE * Decreto 1485 de 1994 EPS * Decreto 3380 de 1981 Ética Médica * Resolución 03374 de 2000 * Resolución 2546 de 1995 * Resolución 0412 de 2000 * Resolución 1439 de 2002 | * Satisfacción * Continuidad * Pertinencia * Seguridad * Oportunidad | * Índice combinado de satisfacción * Proporción de usuarios satisfechos con los servicios ofrecidos por la institución * Proporción de incidencia de eventos adversos * Extensión de uso * Proporción de adherencia a guías y normas técnicas * Proporción de calidad de historia clínica * Proporción de cita cumplida * Integralidad en la atención |
| Proceso de Gestión de la Información | * Software asistencial * Equipo de computo * Base de datos * Equipo de computo | * Equipos con funcionamiento y dotación oportuna * Accesibilidad al internet y a las bases de datos de aseguramiento | | | | | | | | |
| Proceso Gestión del recurso Humano | Cuadro de turnos de personal asistencial para PyP | Programación realizada en forma segura, oportuna, pertinente y eficiente del personal asistencial | | | | | | | | |
| * Procedimiento Asignación de citas a programas de Promoción y Prevención | * Agendas Médicas y de Enfermería asignadas * Usuario con cita asignada * Documentos de identificación * Documentos de seguridad social insumos * Contratos vigentes | * Agendas medicas y de enfermería asignadas de manera correcta * Usuarios registrados en software asistencial creados y/o actualizados * Usuario con suficiente información sobre los requisitos necesarios para acceder a una cita médica | | | | | | | | |
| Proceso Gestión de Bienes Insumos y Servicios | Insumos y medicamentos para la atención | Medicamentos e insumos seguros, oportunos, pertinentes, accesibles y continuos para la atención | | | | | | | | |
| Comunicaciones | Formatos de comunicación | Formatos disponibles en forma oportuna, pertinente y eficiente para la atención | | | | | | | | |
| Proceso de Ayudas Diagnósticas | Ayudas diagnósticas realizadas | Ayudas diagnósticas realizadas y reportadas en forma segura, oportuna, pertinente y accesible | | | | | | | | |
| Usuario y/o su familia | * Documentos de Identificación originales * Documentos de seguridad social originales * Carné | * Usuarios con los documentos requeridos de manera completa y originales | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|
| Proceso de Gestión de la Información | <ul style="list-style-type: none"> * Software asistencial * Base de datos actualizada * Mapa de georreferenciación * Equipo de computo * Listados de usuarios de instituciones educativas * Convocatoria pública | | <p>PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES EXTRAMURALES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</p> | <ul style="list-style-type: none"> * Usuarios registrados en software asistencial creados y/o actualizados * Usuarios con ingreso y control a los programas * Usuarios con actividad educativa * Equipos con tamizajes realizados * Usuarios con actividades de Salud Oral realizadas. * Historia clínica diligenciada * Ordenes de laboratorio e imagenología * Formulas médicas * Remisiones * Rips elaborados * Servicios facturados de acuerdo a las actividades realizadas | <p>Usuario atendido en forma segura, oportuna, pertinente, continua, eficaz, eficiente y efectiva</p> <p>* Usuario y/o familia satisfecha con la atención prestada</p> <p>* Usuario y/o familia atendido e informado, con conducta de manejo definida de acuerdo a las guías. * Usuario Educado según las necesidades y expectativas.</p> <p>* Registros clínicos correctamente diligenciados.</p> <p>* Facturas realizadas en forma oportuna y pertinente</p> | <ul style="list-style-type: none"> * Usuario y/o familia * Servicio Farmaceutico * Servicio de imagenología y/o laboratorio * Procedimiento de asignación de citas de PyP * Aseguradoras * Proceso de gEstión dle recurso financiero * Proceso de evaluación y mejoramiento (Auditoría clínica) | <ul style="list-style-type: none"> * Historia clínica * Remisión * Ordenes laboratorio * Ordenes Imagenología * Formulas médicas * Factura | <ul style="list-style-type: none"> * Resolución 1439 de 2002 * Decreto 1011 de 2006 * Resolución 5261 de 1994 * Decreto 1292 de 1995 * Resolución 2546 de 1998 * Resolución 2389 de 1999 | <ul style="list-style-type: none"> * Accesibilidad * Seguridad * Eficiencia * Efectividad * Pertinencia * Satisfacción * Continuidad | <ul style="list-style-type: none"> * Índice combinado de satisfacción * Proporción de usuarios satisfechos con los servicios ofrecidos por la institución * Proporción de incidencia de eventos adversos * Extension de uso * Proporción de adherencia a guías y normas técnicas * Proporción de calidad de historia clínica * Indicadores de Impacto en Tablero de Mando | |
| Proceso de Gestión del recurso Humano | <ul style="list-style-type: none"> * Personal profesional y auxiliar disponible. * Transporte | | | | <ul style="list-style-type: none"> * Actualización oportuna y a las bases de datos de aseguramiento * Usuarios con los documentos requeridos de manera completa y originales | | | | | | |
| Usuario y/o su familia | <ul style="list-style-type: none"> * Documentos de Identificación originales * Documentos de seguridad social originales | | | | <ul style="list-style-type: none"> * Actualización oportuna de los convenios y cambios | | | | | | |
| Proceso de Gestión de Bienes Insumos y Servicios | <ul style="list-style-type: none"> Insumos Maletín de actividades extramurales | | | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> * Procesos de atención * Gestión de Bienes Insumos y Servicios * Proceso de Gestión de la Información * Responsables de los cursos educativos | <ul style="list-style-type: none"> * Usuario y/o su familia susceptible de recibir las actividades educativas * Guías educativas * Espacio físico adecuado * Equipo de computo software asistencial * Cronograma de actividades educativas * Insumos | <ul style="list-style-type: none"> Guías educativas accesibles y pertinentes * Equipos con funcionamiento y dotación oportuna de equipos de proyección * Accesibilidad al internet * Usuarios bien orientados por el personal que lo remite a la actividad * Cronograma realizado y socializado | <p>REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</p> | <ul style="list-style-type: none"> * Usuario y/o su familia con información en salud brindada * Registro de la educación impartida en la historia clínica * Factura | <ul style="list-style-type: none"> * Que la información sea dada de manera segura, oportuna, pertinente, eficaz, eficiente y efectiva * Que el personal que brinda las charlas sea amable * Que se realicen en horarios que faciliten la asistencia * Registro oportuno y pertinente de las actividades educativas realizadas | <ul style="list-style-type: none"> * Usuario y/o su familia * Procedimiento de de ingreso y control a usuarios de los programas de *Promoción y Prevención * Aseguradoras * Proceso de gestión del recurso financiero | <ul style="list-style-type: none"> * Registro en hisotira clinica registro de asistencia a actividades educativas * Carné saludable diligenciado * Factura | <ul style="list-style-type: none"> * Satisfacción * Accesibilidad * Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> * Porcentaje de satisfacción de los usuarios con la actividad educativa * Integralidad en la atención | | |
| <ul style="list-style-type: none"> * Usuario y/o su familia * Procesos de atención | <ul style="list-style-type: none"> * Usuario susceptible * Documentos de Identificación originales * Documentos de seguridad social originales | <ul style="list-style-type: none"> * Usuarios que cumplan los criterios de inclusión al programa * Usuarios con los documentos requeridos de manera completa y originales | | | <ul style="list-style-type: none"> * Usuarios con biológico aplicado * Registro en Historia clínica * Registro en el PAISOFT * Factura * Carné diligenciado | | <ul style="list-style-type: none"> * Usuario y/o familia * Aseguradoras * Procedimiento de Atención de ingreso y control a usuarios de los programas de * Promoción y Prevención * Proceso de gestión del recurso financiero * Dirección Local de Salud | <ul style="list-style-type: none"> * Registro de condiciones ambientales * Registro en Historia clínica * Registro en el PAISOFT * Factura * Carné diligenciado | <ul style="list-style-type: none"> * Accesibilidad * Seguridad * Pertinencia * Satisfacción * Continuidad | <ul style="list-style-type: none"> Índice combinado de satisfacción Proporción de usuarios satisfechos con los servicios ofrecidos por la institución Proporción de incidencia de eventos adversos Esquemas terminados Cumplimiento de matrices de programación *Integralidad en la atención | |
| <ul style="list-style-type: none"> * Proceso de gestión de la información | <ul style="list-style-type: none"> * Equipo de computo * Software asistencial * Base de datos actualizada | <ul style="list-style-type: none"> * Equipos con funcionamiento y dotación oportuna * Implementos necesarios y buen funcionamiento | | | | <ul style="list-style-type: none"> * Usuario y/o familia satisfecha con la atención prestada * Usuario y/o familia atendido e informado en forma segura, oportuna pertinente, eficaz y eficiente * Registros clínicos diligenciados en forma oportuna y pertinente * Usuarios registrados en software asistencial y PAISOFT creados y/o actualizados | | | | | |
| Proceso de Gestión de bienes e insumos | <ul style="list-style-type: none"> * Insumos y biológicos | <ul style="list-style-type: none"> * Insumos y biológicos disponibles, seguros, oportunos, pertinentes y eficaces para la atención * Biológicos | | <p>ATENCIÓN EN VACUNACIÓN</p> | | | | | | | |
| Gestión de la Tecnología | <ul style="list-style-type: none"> Equipos para el control de condiciones ambientales | <ul style="list-style-type: none"> Equipos con mantenimiento y calibración oportuna y pertinente | | | | | | | | | |
| Gestión del Ambiente Físico | <ul style="list-style-type: none"> Ambiente Físico | <ul style="list-style-type: none"> Ambiente Físico seguro y pertinente para la conservación y dspensación de los biológicos | | | | | | | | | |
| Dirección Local de Salud | <ul style="list-style-type: none"> * Carné de vacunación * PAIWEB | <ul style="list-style-type: none"> PAIWEB actualizado | | | | | | | | | |
| Proceso de gestión del recurso humano | <ul style="list-style-type: none"> Recurso humano | <ul style="list-style-type: none"> Personal suficiente y capacitado en vacunación | | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> * Responsable Vigilancia Epidemiológica * Direccion Seccional de Salud * Proceso de Gestión de la información * Proceso de atención | <ul style="list-style-type: none"> * Fichas Unicas de Notificación * Sistema de Notificación (SIVIGILA) * Correo electrónico * Software asistencial * Protocolos atención enfermedades VE (Intranet) * Equipo de Computo * Usuario con patología que requiere notificación | <ul style="list-style-type: none"> * Disponibilidad constante de Fichas en las 3 sedes de la ESE * Sitema SIVIGILA funcional * Correo electrónico disponible * Software asistencial funcionando que permite ingresar los diagnósticos de interes en VE * Protocolos de atención accesibles y pertinentes * Equipo de cómputo disponible y pertinente * Diagnósticos de Vigilancia oportunos y pertinentes | <p>NOTIFICACIÓN Y ATENCIÓN INICIAL DE ENFERMEDADES DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA</p> | <ul style="list-style-type: none"> * Atención inicial * Notificación realizada * Fichas de Notificación Diligenciadas * Tratamiento ordenado si es necesario * Reporte a software SIVIGILA * Envío archivos planos a DLS * Usuario y su familia con educacion sobre su patología * Reporte a las aseguradoras | <ul style="list-style-type: none"> * Atención inicial realizado en forma segura, oportuna y pertinente * Notificación realizada en forma oportuna y pertinente * Paciente y/o su familia satisfecho y con claridad sobre su Diagnóstico * Fichas de notificación completas y correctamente diligenciadas | <ul style="list-style-type: none"> Internos * Proceso de atencion en ayudas Dx * Procedimiento de realizacion de actividades epidemiológicas * Procedimiento de Atención de pacientes con enfermedades de vigilancia epidemiológica Externos * Direccion Local de Salud * Usuarios y su familia * Aseguradoras | <ul style="list-style-type: none"> * Historia Clínica * Archivos Planos SIVIGILA * Ficha única de notificación e investigación * Correo electrónico * Agenda * Protocolos de VE | <ul style="list-style-type: none"> * Ley 09 de 1979 - Título VII y XI * Ley 789 de 1998 - Artículo 45 * Ley 716 de 2001 - Artículo 42 Unm 42.6 * Decreto 3518 de 2006 | <ul style="list-style-type: none"> * Seguridad * Pertinencia * Oportunidad | <ul style="list-style-type: none"> * Oportunidad en la Notificación * Adherencia a Guías | |

| | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|--|--|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> * Procedimiento de notificación y atención inicial de enfermedades de interés en salud pública * Proceso de Laboratorio * Gestión del Ambiente Físico * Gestión de la Tecnología * Gestión de insumos y medicamentos Gestión de la Información | <ul style="list-style-type: none"> * Pacientes con diagnósticos de vigilancia epidemiológica * Fichas de Notificación Diligenciadas * Tratamiento ordenado si es necesario * Usuario y su familia con educación sobre su patología * Resultados de exámenes ordenados en la atención inicial Ambiente Físico Medicamentos e insumos Equipos biomédicos Guías de Atención para Enfermedades de Notificación Epidemiológica | <ul style="list-style-type: none"> * Paciente y/o su familia satisfecho y con claridad sobre su Diagnóstico * Usuario atendido inicialmente en forma oportuna y pertinente * Resultados de exámenes solicitados en la atención inicial disponibles en forma oportuna y pertinente * Medicamentos e insumos seguros, oportunos y pertinentes * Ambiente Físico seguro y pertinente para la atención * Equipos biomédicos seguros y pertinentes para la atención * Guías de Atención disponibles en forma oportuna y pertinente en el Administrador Documental | ATENCIÓN DE PACIENTES CON ENFERMEADES DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICAS | <ul style="list-style-type: none"> * Usuario atendido * Usuario y/su familia satisfechos con la atención * Usuario y/o su familia con información completa sobre diagnóstico, pronóstico y tratamiento | <ul style="list-style-type: none"> * Usuario con tratamiento seguro, oportuno, pertinente y continuo * Que el usuario esté informado sobre la preparación adecuada para la toma de las muestras | <p>Internos</p> <ul style="list-style-type: none"> * Procedimiento de realización de actividades epidemiológicas * Proceso de atención en ayudas diagnósticas * Procedimiento de atención en consulta médica programada <p>Externos</p> <ul style="list-style-type: none"> * Usuario y/su familia * Dirección Local de salud * Dirección Seccional de Salud * Administradoras * Entes de control | <ul style="list-style-type: none"> * Formato de entrega de medicamentos de VE * Correo Electrónico * Oficio * Historia Clínica * Tarjeta de Tratamiento de Tuberculosis * Diligenciar Egreso Historia Clínica | | <ul style="list-style-type: none"> * Seguridad * Accesibilidad * Oportunidad * Pertinencia * Continuidad * Satisfacción | <ul style="list-style-type: none"> * Proporción de adherencia a guías * Proporción de usuarios curados * Proporción de usuarios con tratamiento terminado * Proporción de abandono del programa de TB * Proporción de usuarios remitidos |
| <ul style="list-style-type: none"> * Dirección Local de Salud * Subdirección Administrativa * Procedimiento de programación de personal para la prestación de servicios * Proceso de Gestión de la Información * Procedimiento de Notificación y atención inicial de enfermedades de interés en salud pública | <ul style="list-style-type: none"> * Solicitud de barrido y visita epidemiológica * Transporte para Visitas * Auxiliar de Enfermería Disponible * Médico disponible para Visitas * Teléfono * Software Asistencial * Correo electrónico * Equipo de Computo * Protocolos de manejo para enfermedades de notificación epidemiológica * Formatos para educación relacionados con el procedimiento | <ul style="list-style-type: none"> * Solicitud clara y oportuna semanal, con datos suficientes * Disponibilidad inmediata de transporte * Disponibilidad inmediata de Auxiliar de Enfermería * Disponibilidad diaria de Médico para realizar visitas * Línea telefónica para llamadas externas disponible * Software asistencial funcionando que permita verificar datos y facturar * Correo electrónico accesible y eficaz * Equipo disponible y eficiente * Protocolos de atención disponibles en forma oportuna y pertinente en el Administrador Documental * Formatos disponibles en forma oportuna y eficiente para realizar educación en el procedimiento | REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES EPIDEMIOLÓGICAS | <ul style="list-style-type: none"> * Registro en software asistencial de las actividades realizadas * Realización de Barrido de Bloqueo * Realización de Visita Epidemiológica * Informe mensual a DLS de lo ejecutado * Facturación de los servicios realizados | <ul style="list-style-type: none"> * Realización de Actividades Epidemiológicas de manera segura, oportuna, pertinente, continua, eficaz, eficiente y efectiva en la Comunidad * Ubicación de todos los pacientes a los cuáles se les solicito seguimiento. * Barridos de Bloqueo realizados con información registrada en formatos establecidos. * Vistas médicas realizadas con facturación realizada en forma oportuna y pertinente * Informe de cumplimiento y oportunidad a la DLS | <ul style="list-style-type: none"> * Usuario con Diagnósticos de Interes en VE * Familias y vecinos de los pacientes con Diagnósticos de interes en VE * Dirección Local de Salud | <ul style="list-style-type: none"> * Correo Electrónico * Oficio * Planilla del procedimiento del software asistencial * Formato físico de realización de Barrido de Bloqueo. * Fichas epidemiológicas por patología * Factura y nota asistencial en Software de lo realizado * Informe mensual consolidado de lo realizado | <ul style="list-style-type: none"> * Ley 09 de 1979 - Título VII y XI * Ley 789 de 1998 - Artículo 45 * Ley 716 de 2001 * Decreto 3518 de 2006 | <ul style="list-style-type: none"> * Seguridad * Oportunidad * Accesibilidad | <ul style="list-style-type: none"> * Oportunidad y cumplimiento en la realización de Barridos |