



|   |   |                                |
|---|---|--------------------------------|
|  <p>Hospital Regional José David Padilla Villafañe<br/>"Trabajamos por su bienestar"</p> | <p>REPUBLICA DE COLOMBIA</p>  <p>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE<br/>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br/>NIT: 892.300.445-8</p> | <p>Código: GIC-SGC-Mn -005</p> |
|   |   | <p>Versión: 02</p>             |
|   |   | <p>Fecha: 18/09/2014</p>       |
|   | <p><b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b></p>   | <p>Página 1 de 24</p>          |

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC

## HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFAÑE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

| ELABORADO |                         | REVISADO                   | APROBADO                     |
|-----------|-------------------------|----------------------------|------------------------------|
| NOMBRE    | LUXANA ROYERO MEZA      | JACKELINE BRACHO FERNANDEZ | EDWING ARMANDO VEGA CAVIEDES |
| CARGO     | JEFE OFICINA DE CALIDAD | SUB GERENTE CIENTIFICA     | GERENTE                      |
| FIRMA     |                         |                            |                              |
| FECHA     | SEPTIEMBRE 2.014        | SEPTIEMBRE 2.014           | DICIEMBRE 2.014              |



*Trabajamos por su bienestar*

VIGILADO  Supersalud  
Línea de Atención al Usuario: 0508870 - Bogotá, D.C.  
 Línea Gratuita Nacional: 018000910303

Calle 5ª No. 30A – 56 Conmutador 5654854 - 5658522 Aguachica - Cesar

[www.hospitalregionaldeaguachica.gov.co](http://www.hospitalregionaldeaguachica.gov.co)

[calidad@hospitalregionaldeaguachica.gov.co](mailto:calidad@hospitalregionaldeaguachica.gov.co)

|   |   |                                |
|---|---|--------------------------------|
|  <p>Hospital Regional José David Padilla Villafañe<br/>"Trabajamos por su bienestar"</p> | <p>REPUBLICA DE COLOMBIA</p>  <p>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE<br/>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br/>NIT: 892.300.445-8</p> | <p>Código: GIC-SGC-Mn -005</p> |
|   |   | <p>Versión: 02</p>             |
|   |   | <p>Fecha: 18/09/2014</p>       |
|   | <p><b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b></p>   | <p>Página 2 de 24</p>          |



## **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC**

### **HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFAÑE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**



**EDWING ARMANDO VEGA CAVIEDES**  
**Gerente Empresa Social del Estado**

**LUXANA ROYERO MEZA**  
**Oficina De Calidad**

**SEPTIEMBRE 2.014**

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>Hospital Regional José David Padilla Villafañe<br/>"Trabajamos por su bienestar"</p> | REPUBLICA DE COLOMBIA<br><br>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE<br>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br>NIT: 892.300.445-8 | Código: GIC-SGC-Mn -005 |
|   |   | Versión: 02             |
|   |   | Fecha: 18/09/2014       |
|   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b>  | Página 3 de 24          |

| <b>CONTENIDO</b> |  | <b>Pag.</b> |
|------------------|--|-------------|
|                  | Manual de procesos y procedimientos del sistema de gestión de la calidad                             | 4           |
| 1.               | Introducción   | 4           |
| 2.               | Definiciones   | 4           |
| 3.               | Alcance  | 5           |
| 4.               | Responsabilidades  | 6           |
| 5.               | Plataforma estratégica del hospital regional José David Padilla Villafañe, empresa social del estado | 6           |
| 5.1              | Misión   | 6           |
| 5.2              | Visión   | 7           |
| 5.3              | Principios Corporativos  | 7           |
| 5.4              | Valores  | 8           |
| 5.5              | Servicios  | 10          |
| 5.6              | Mapa de procesos   | 12          |
|                  | Macro procesos: estratégico y de gestión   | 14          |
|                  | Macro procesos: misionales seguros   | 14          |
|                  | Macro procesos: de apoyo   | 17          |
|                  | Macro procesos: de evaluación y control  | 19          |
| 6.               | Metodología  | 19          |
| 6.1              | Objetivos generales de los procedimientos  | 20          |
| 6.2              | Objetivos específicos de los procedimientos  | 21          |
| 7.               | Administración del manual de procedimientos  | 22          |
|                  | Control de cambios   | 24          |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | REPUBLICA DE COLOMBIA<br><br>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE<br>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br>NIT: 892.300.445-8 | Código: GIC-SGC-Mn -005 |
|   |   | Versión: 02             |
|   |   | Fecha: 18/09/2014       |
|   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b>  | Página 4 de 24          |

## Manual de procesos y procedimientos del sistema de gestión de la calidad

### 1. INTRODUCCION



El Hospital Regional José David Padilla Villafañe, Empresa Social del Estado, ha planificado y desarrollado el diseño e implementación del modelo operación por proceso, definiendo los macro procesos a nivel estratégico, misional, de apoyo y evaluación con sus respectivos procesos y procedimientos, determinando las frecuencias e interacciones de estos, los cuales se encuentran documentados en el manual de procesos de la institución.

Se ha preparado este Manual de Procesos y Procedimientos, en la que se definen la gestión que agrupa las actividades y tareas dentro del Hospital. La funcionalidad del Manual es permitir que los procedimientos por área, así como los registros relacionados, sean auditables para atender a los requerimientos de los organismos de control; con el fin de verificar los parámetros de los procedimientos de la ESE tomándolos como guía en cualquier proceso de verificación.

### 2. DEFINICIONES

**Proceso:** Serie de actividades secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, en el que se agrega valor a un insumo y se contribuye a satisfacer una necesidad.

**Procedimiento:** Conjunto o sucesión de pasos, ampliamente vinculados y cronológicamente dispuestos, realizados al interior de la entidad por el servidor

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | REPUBLICA DE COLOMBIA<br><br>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE<br>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br>NIT: 892.300.445-8 | Código: GIC-SGC-Mn -005 |
|   |   | Versión: 02             |
|   |   | Fecha: 18/09/2014       |
|   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b>  | Página 5 de 24          |

público y dirigidos a precisar la forma de hacer algo, incluyendo el qué, cómo y a quién corresponde el desarrollo de la tarea.

**Actividades:** las actividades se derivan de los procedimientos y son las que identifican cómo se desarrollan éstas de manera secuencial para el logro de sus objetivos.

**Área:** área a la cual pertenece el desarrollo del proceso, (Estratégico, Misional, De Apoyo, De Evaluación y Control)



**Código:** es la identificación que se estableció a los diferentes procesos, subprocesos y procedimientos para especificar a qué área de la Institución pertenece dicho proceso

### 3. ALCANCE

Este manual explica todas las actividades de los procesos identificados en el mapa de procesos del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, Empresa Social del Estado, en cumplimiento de su razón social.

### OBJETIVO DEL MANUAL

Fortalecer a la cultura del Autocontrol y del Sistema de Calidad de los procesos Estratégicos, Misionales, De Apoyo y de Evaluación y Control del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, Empresa Social del Estado, con el fin de que se tenga una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y objetivos institucionales bajo el enfoque de la atención segura en salud

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | REPUBLICA DE COLOMBIA<br><br>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFañE<br>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br>NIT: 892.300.445-8 | Código: GIC-SGC-Mn -005 |
|   |   | Versión: 02             |
|   |   | Fecha: 18/09/2014       |
|   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b>  | Página 6 de 24          |

Además de busca que los funcionarios del Hospital tengan un documento de consulta, que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo de las diferentes dependencias.

El Manual de Procesos y Procedimientos está dirigido a todos los funcionarios y se constituye en un elemento de apoyo para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas y para contribuir conjuntamente con logro de los objetivos de cada proceso.



#### 4. RESPONSABLES

Los responsables de la adecuada aplicación, y actualización del contenido del manual de Procesos y Procedimientos, así como de su correcta divulgación son el gerente, los jefes de áreas, oficina de control interno y la Oficina de Calidad; esta última velará por la aplicación de los diferentes procesos y procedimientos al medir los indicadores de cada uno.

### 5. PLATAFORMA ESTRATEGICA DEL HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFañE, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

#### 5.1 MISION

El Hospital Regional De Aguachica José David Padilla Villafañe Empresa social del estado, es una institución prestadora de servicios de salud, que se encuentra ubicada en el municipio de Aguachica, Departamento del Cesar, cuyo principal compromiso es la excelencia en la prestación de los servicios de salud en la región, participando en el progreso social, científico, económico y docente






|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>Hospital Regional José David Padilla Villafañe<br/>"Trabajamos por su bienestar"</p> | REPUBLICA DE COLOMBIA<br><br>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE<br>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br>NIT: 892.300.445-8 | Código: GIC-SGC-Mn -005 |
|   |   | Versión: 02             |
|   |   | Fecha: 18/09/2014       |
|   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b>  | Página 7 de 24          |



asistencial de la misma, generando satisfacción a nuestros clientes internos y externos con tecnología de punta y talento humano altamente calificado.

## 5.2 VISION

En el 2016 seremos líderes en la atención de salud de II y III nivel de complejidad, con moderna infraestructura, excelente clima organizacional, calidad y tecnología apoyados en el talento humano comprometido, beneficiando a los usuarios de Aguachica y su área de influencia.

## 5.3 PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- 
**Efectividad En La Prestación Del Servicio:** Ofrecemos los mejores servicios técnico-científicos a la comunidad, satisfaciendo las necesidades de nuestros usuarios.
  
- 
**Responsabilidad Social:** Garantizamos a nuestros usuarios atención en salud, independiente de su condición económica y social.
  
- 
**Educación:** Nuestra entidad participa activamente en la formación del talento humano, buscando una mejor competencia y desempeño.
  
- 
**Oportunidad:** Asegurar que nuestros usuarios reciban servicios óptimos y a tiempo.
  
- 
**Liderazgo:** Nuestra organización trabaja activamente para lograr el posicionamiento como los mejores en prestación de servicios de salud en la región.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>Hospital Regional José David Padilla Villafañe<br/>"Trabajamos por su bienestar"</p> | REPUBLICA DE COLOMBIA<br><br>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE<br>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br>NIT: 892.300.445-8 | Código: GIC-SGC-Mn -005 |
|   |   | Versión: 02             |
|   |   | Fecha: 18/09/2014       |
|   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b>  | Página 8 de 24          |

✚ **Humanización:** Trabajamos por la dignificación de la vida.

✚ **Economía:** Nos orientamos hacia una política de sana austeridad y mesura en el gasto público, hacia un equilibrio conveniente y necesario en la inversión, garantizando así la debida proporcionalidad y conformidad de resultados en los términos costo-beneficios.

#### 5.4 VALORES.

✚ **Responsabilidad:** Los funcionarios de la E.S.E HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE. deben caracterizarse por cumplir sus funciones y prestar los servicios asignados oportunamente con los recursos propios del cargo que desempeña.



✚ **Compromiso:** Los funcionarios asumen cada una de sus obligaciones tanto en sus aciertos como en sus fallas, buscando el mejoramiento continuo y la calidad en los servicios prestados.

✚ **Honestidad:** Los funcionarios se comportan y expresan con coherencia y sinceridad, respetando la verdad y justicia en cada una de sus actuaciones.



✚ **Solidaridad:** Trabajamos en pro de la igualdad, fraternidad, ayuda mutua y la practicamos sin distinción de credo, sexo, raza, nacionalidad o afiliación política, cuya finalidad es el ser humano necesitado.

✚ **Confianza:** Actuamos adecuadamente, generando seguridad en el deber ser y el hacer que garantizan el cumplimiento de nuestra misión.



|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>Hospital Regional José David Padilla Villafañe<br/>"Trabajamos por su bienestar"</p> | REPUBLICA DE COLOMBIA<br><br>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE<br>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br>NIT: 892.300.445-8 | Código: GIC-SGC-Mn -005 |
|   |   | Versión: 02             |
|   |   | Fecha: 18/09/2014       |
|   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b>  | Página 9 de 24          |

- Transparencia:** Los funcionarios la E.S.E HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE se caracterizan por prestar los servicios acordes a su plan de cargos, de manera clara, ética y moral en cada uno de sus procesos liderados, los cuales se reflejarán en la calidad de la atención brindada.
- Respeto:** Los trabajadores la E.S.E HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE se caracterizan por prestar sus servicios basados en la dignificación del ser humano, la preservación de la vida, la tolerancia y convivencia pacífica en toda la región.
- Prudencia:** Nuestros funcionarios estarán dispuestos a reflexionar y considerar los efectos que pueden ocasionar sus palabras y acciones, dando como resultado el actuar correcto en cualquier circunstancia.
- Pertenencia:** Nuestros funcionarios inician sus labores con sentido de pertenencia que permita mantener la cohesión humana. Con amor por su trabajo, que además de ser una bendición, es un privilegio hacer parte de esta entidad, participando en las actividades que permitan generar una relación intergrupala, fortaleciendo el sentimiento de que todos somos uno.
- Lealtad:** Los funcionarios son fieles a las políticas, acuerdos y principios éticos por el cual se rige la entidad, buscando el cumplimiento de sus objetivos, con plena conciencia de servicio a la comunidad.
- Creatividad:** Nuestro entorno de trabajo es emocionalmente positivo. Innovamos permanentemente del tal forma que cada una de las áreas funcionales están motivadas a propiciar cambios en el diseño de nuestros servicios.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>Hospital Regional José David Padilla Villafañe<br/>"Trabajamos por su bienestar"</p> | REPUBLICA DE COLOMBIA<br><br>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE<br>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br>NIT: 892.300.445-8 | Código: GIC-SGC-Mn -005 |
|   |   | Versión: 02             |
|   |   | Fecha: 18/09/2014       |
|   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b>  | Página 10 de 24         |

✚ **Objetividad:** Los funcionarios ven los problemas del entorno con un enfoque que equilibre adecuadamente nuestra realidad, permitiendo ser justos ante los acontecimientos internos y externos, para obrar coherentemente tomando decisiones más eficientes que generen impacto en la región.

✚ **Servicio:** Somos conscientes que nuestra principal responsabilidad es brindar atención en salud con calidad y calidez, satisfaciendo las necesidades y expectativas del paciente, familia y comunidad.

## 5.5 SERVICIOS

El Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado, tiene habilitados los siguientes servicios:



### I. Atención de Urgencias las 24 horas

### II. Servicios de Cirugía

- Cirugía General
- Ginecología y Obstetricia
- Ortopedia y Traumatología
- Oftalmología
- Anestesiología
- Otorrinolaringología

### III. Apoyo Diagnostico

- Ecografías

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>Hospital Regional José David Padilla Villafañe<br/>"Trabajamos por su bienestar"</p> | REPUBLICA DE COLOMBIA<br><br>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE<br>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br>NIT: 892.300.445-8 | Código: GIC-SGC-Mn -005 |
|   |   | Versión: 02             |
|   |   | Fecha: 18/09/2014       |
|   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b>  | Página 11 de 24         |

- Electrocardiografía
- Laboratorio Clínico de Mediana y Alta Complejidad
- Radiología

#### IV. Apoyo terapéutico



- Servicio transfusional
- Farmacia
- Nutrición y dietética
- Terapia física
- Terapia respiratoria
- Terapia ocupacional

#### V. Hospitalización

- Área de pediatría.
- Médico quirúrgica de Hombres
- Médico quirúrgica de mujeres
- Servicio de habitaciones bipersonales

#### VI. Consulta Externa Ambulatoria

- Medicina especializada (pediatría, medicina interna, ginecología, psiquiatría, cirugía general, ortopedia, oftalmología, urología y otorrinolaringología).
- Laboratorio clínico
- Imágenes diagnósticas
- Electrocardiograma

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | REPUBLICA DE COLOMBIA<br><br>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE<br>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br>NIT: 892.300.445-8 | Código: GIC-SGC-Mn -005 |
|   |   | Versión: 02             |
|   |   | Fecha: 18/09/2014       |
|   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b>  | Página 12 de 24         |



- Nutrición y Dietética
- Monitoreo fetal
- Fisioterapia.
- Trabajo social.

## VII. Transporte Asistencial Básico y Medicalizado

Se cuenta en la actualidad con TAB y TAM, los vehículos son los suficientes para la demanda de la entidad.

**5.6 MAPA DE PROCESOS:** Es la Secuencia lógica y coordinada de cómo se van ejecutando los procesos para alcanzar los resultados del área, esto se dividen en cuatro:



- **PROCESOS ESTRATEGICOS:** Son los procesos que dan el norte a la organización, contribuyendo a la formulación del Direccionamiento Estratégico y planificación y administración del Sistema de Gestión de la Calidad; dan la orientación de hacia dónde va la institución, aquellos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y de revisión por la dirección.
- **PROCESOS MISIONALES:** los que tienen contacto directo con la atención del paciente está orientada al logro de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios con servicios de salud que ofrezcan accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>Hospital Regional José David Padilla Villafañe<br/>"Trabajamos por su bienestar"</p> | REPUBLICA DE COLOMBIA<br><br>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE<br>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br>NIT: 892.300.445-8 | Código: GIC-SGC-Mn -005 |
|   |   | Versión: 02             |
|   |   | Fecha: 18/09/2014       |
|   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b>  | Página 13 de 24         |

- **PROCESOS DE APOYO:** Son los que no tienen contacto directo con los usuarios, pero que sin ellos, sería imposible prestar los servicios, por ejemplo área financiera o mantenimiento, a través de una efectiva Gestión Financiera y Administrativa se da soporte al funcionamiento de los procesos asistenciales mediante la gestión de la de todos los recursos necesarios para que las Unidades Funcionales (Hospitalización, Urgencias, quirófanos Servicios Ambulatorios y Apoyo Diagnóstico y Terapéutico) brinden al paciente, a su familia y a la comunidad servicios hospitalarios con calidad y seguridad.
- **PROCESOS DE EVALUACIÓN:** los que miden la gestión de los procesos, se fundamentan en el método PHVA; inicia en el momento en el que se identifica un problema que debe ser auditado, se organiza un equipo de trabajo, unos instrumentos de auditoría, se establecen posibles causas; Incluye aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis de desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, auditoria interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

La definición y divulgación de las POLÍTICAS DE OPERACIÓN es responsabilidad del nivel directivo. Por su parte, su ejecución y evaluación permanente está a cargo de los niveles e operativos y de todos los servidores públicos de la entidad.

Anualmente ligado a las actividades de planeación institucional, cada responsable del proceso revisara las políticas definidas, para así garantizar que éstas se ajuste y se adapten a las diferentes circunstancias que pueden presentarse en la entidad

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>Hospital Regional José David Padilla Villafañe<br/>"Trabajamos por su bienestar"</p> | REPUBLICA DE COLOMBIA<br><br>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE<br>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br>NIT: 892.300.445-8 | Código: GIC-SGC-Mn -005 |
|   |   | Versión: 02             |
|   |   | Fecha: 18/09/2014       |
|   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b>  | Página 14 de 24         |

### MACROPROCESOS: ESTRATEGICO Y DE GESTION

| PROPOSITO   | PROCESOS  | PROPOSITO   |
|---|---|---|
| <p>Son los procesos que dan el norte a la organización, contribuyendo a la formulación del Direccionamiento Estratégico y planificación y administración del Sistema de Gestión de la Calidad; dan la orientación de hacia dónde va la institución, aquellos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y de revisión por la dirección.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del desarrollo Institucional.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Incluye los procesos relacionados al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la gerencia.</li> </ul>  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión integral de la calidad</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar periódicamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos y procedimientos de operación de la entidad, para el mejoramiento continuo en la calidad de la atención en salud del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, Empresa Social del Estado, y comparar resultados para evidenciar la calidad observada, priorizando los procesos objetos de mejoramiento de acuerdo a los resultados de evaluación</li> </ul> |

### MACROPROCESOS: MISIONALES SEGUROS

| PROPOSITO  | PROCESOS   | PROPOSITO   |
|--|--|---|
| <p>Son los que no tienen contacto directo con los usuarios, pero que sin ellos, sería imposible prestar los servicios, por</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de seguridad del paciente.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>La atención se realizara con oportunidad y competencia profesional, generando productos o servicios con confiabilidad, oportunidad, accesibilidad, satisfacción del usuario, cobertura, efectividad, eficacia y seguridad</li> </ul> |
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar atención integral y humanizada, participando en el mejoramiento continuo, a partir de los estándares de calidad para satisfacer plenamente a nuestros usuarios.</li> </ul>   |



*Trabajamos por su bienestar*

**VIGILADO Supersalud**  
 Línea de Atención al Usuario: 0508870 – Bogotá, D.C.  
 Línea Gratuita Nacional: 018000910303



Calle 5ª No. 30A – 56 Conmutador 5654854 - 5658522 Aguachica - Cesar

[www.hospitalregionaldeaguachica.gov.co](http://www.hospitalregionaldeaguachica.gov.co)

[calidad@hospitalregionaldeaguachica.gov.co](mailto:calidad@hospitalregionaldeaguachica.gov.co)



|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>Hospital Regional José David Padilla Villafañe<br/>"Trabajamos por su bienestar"</p> | REPUBLICA DE COLOMBIA<br><br>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE<br>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br>NIT: 892.300.445-8 | Código: GIC-SGC-Mn -005 |
|   |   | Versión: 02             |
|   |   | Fecha: 18/09/2014       |
|   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b>  | Página 15 de 24         |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>ejemplo área financiera o mantenimiento, a través de una efectiva Gestión Financiera y Administrativa se da soporte al funcionamiento de los procesos asistenciales mediante la gestión de la de todos los recursos necesarios para que las Unidades Funcionales (Hospitalización, Urgencias, quirófanos Servicios Ambulatorios y Apoyo Diagnóstico y Terapéutico) brinden al paciente, a su familia y a la comunidad servicios hospitalarios con calidad y seguridad.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión asistencial de urgencia</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacer en forma oportuna la demanda de los usuarios que solicitan consulta y/o procedimientos de urgencias, ínter consultas con áreas de medicina especializada y apoyo diagnóstico y terapéutico</li> <li>Brindar atención integral y humanizada, los usuarios y participar en el mejoramiento continuo, a partir de los estándares de calidad para satisfacer plenamente a nuestros usuarios.</li> <li>La atención inicial de Urgencias se prestara de manera absoluta a la totalidad de los usuarios que lo soliciten sin importar su afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.</li> </ul> |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión asistencial de servicios ambulatorios.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacer las necesidades de los usuarios que acceden a solicitar servicios de consultas médica especializada al Área de Consulta Externa garantizando el derecho a la salud y la oportunidad en la prestación de los servicios</li> <li>La Atención ambulatoria se prestara de manera absoluta a la totalidad de los usuarios que lo soliciten, verificando mediante el comprobador de derechos su afiliación al Sistema de General de Seguridad Social en Salud</li> </ul>   |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Asistencial de servicios quirúrgicos.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacer la demanda de los usuarios que llegan a la Unidad Quirúrgica procedente de los servicios de urgencias, consulta externa o ínter consultas y que requieren la definición de una conducta quirúrgica</li> <li>Remitir oportunamente al servicio de hospitalización, manejo ambulatorio o remisión a un nivel de mayor complejidad garantizando el derecho a la salud y la oportunidad en la prestación de los servicios.</li> </ul>  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de ginecología y obstetricia.</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar atención integral y humanizada, participando en el mejoramiento continuo, a partir de los estándares de calidad para satisfacer plenamente a nuestros usuarios.</li> <li>Satisfacer las necesidades de los usuarios garantizando el derecho a la salud y la oportunidad en la prestación de los servicios del área ginecología y Obstetricia durante las 24 horas con atención media especializada garantizada.</li> </ul>  |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>Hospital Regional José David Padilla Villafañe<br/>"Trabajamos por su bienestar"</p> | REPUBLICA DE COLOMBIA<br><br>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE<br>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br>NIT: 892.300.445-8 | Código: GIC-SGC-Mn -005 |
|   |   | Versión: 02             |
|   |   | Fecha: 18/09/2014       |
|   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b>  | Página 16 de 24         |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | Brindar atención integral y humanizada, participando en el mejoramiento continuo, a partir de los estándares de calidad para satisfacer plenamente a nuestros usuarios.  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de hospitalización y pediatría.</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar atención integral y humanizada, participando en el mejoramiento continuo, a partir de los estándares de calidad para satisfacer plenamente a nuestros usuarios.</li> <li>Satisfacer las necesidades de los usuarios garantizando el derecho a la salud y la oportunidad en la prestación de los servicios de hospitalización para niños y adultos en las especialidades requeridas.</li> </ul>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de apoyo diagnóstico.</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades de apoyo diagnóstico que contribuyan a brindar a los médicos las herramientas de intervención temprana en los procesos de enfermedad para el restablecimiento de la salud del paciente.</li> <li>Satisfacer en forma oportuna la demanda de exámenes de apoyo diagnóstico, requeridos en los demás procesos de atención, contribuyendo al cumplimiento de la misión del hospital.</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de apoyo terapéutico.</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacer en forma oportuna la demanda de terapias físicas, respiratorias, del lenguaje y ocupacional; transfusión sanguínea y entrega de medicamentos requeridos en los demás procesos de atención, contribuyendo al cumplimiento de la misión del hospital.</li> <li>Realizar actividades de apoyo terapéutico que contribuyan a brindar a los médicos las herramientas de intervención temprana en los procesos de enfermedad para el restablecimiento de la salud del paciente.</li> </ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de atención al usuario y participación social.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>canalizar la información de la Asociación de Usuarios, y coordinar su acompañamiento y veeduría que esta realiza encaminados a la atención del usuario. A través del SIAU se desarrollará la evaluación de los servicios desde la perspectiva del usuario, permitiendo el monitoreo permanente de los indicadores de calidad institucionales.</li> </ul>  |





|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>Hospital Regional José David Padilla Villafañe<br/>"Trabajamos por su bienestar"</p> | REPUBLICA DE COLOMBIA<br><br>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE<br>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br>NIT: 892.300.445-8 | Código: GIC-SGC-Mn -005 |
|   |   | Versión: 02             |
|   |   | Fecha: 18/09/2014       |
|   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b>  | Página 17 de 24         |

## MACROPROCESOS: DE APOYO

| PROPOSITO  | PROCESOS   | PROPOSITO   |
|--|--|---|
| <p>Son los que no tienen contacto directo con los usuarios, pero que sin ellos, sería imposible prestar los servicios, por ejemplo área financiera o mantenimiento, a través de una efectiva Gestión Financiera y Administrativa se da soporte al funcionamiento de los procesos asistenciales mediante la gestión de la de todos los recursos necesarios para que las Unidades Funcionales (Hospitalización, Urgencias, quirófanos Servicios Ambulatorios y Apoyo Diagnóstico y Terapéutico) brinden al paciente, a su familia y a la comunidad servicios hospitalarios con calidad y seguridad</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión humana.</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar el recurso humano necesario y suficiente de acuerdo a las necesidades de las diferentes áreas y servicios de la institución</li> </ul>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión financiera.</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajar por generar credibilidad y confianza en las cifras institucionales</li> <li>Manejo agresivo de cartera: Equilibrio entre el cobro delegado, relaciones gerenciales con ánimo conciliatorio y cobro jurídico</li> <li>Se ejercerá control permanente sobre la ejecución del presupuesto de gastos.</li> <li>Saneamiento en el mediano plazo de las deudas de vigencias vencidas.</li> </ul>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de información y de registros.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar la inclusión de controles de seguridad y validación de datos en el desarrollo de los sistemas de información de la institución y desarrollar medidas que garanticen la confidencialidad y conservación de la información y registros de la ESE.</li> <li>La información generada en la entidad estará disponible para los clientes internos y externos según solicitud para la toma de decisiones en mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad. Incluyendo las estadísticas vitales y la información epidemiológica relevante para la proyección de planes y programas de salud a nivel del área de influencia de la ESE.</li> </ul> |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>Hospital Regional José David Padilla Villafañe<br/>"Trabajamos por su bienestar"</p> | REPUBLICA DE COLOMBIA<br><br>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE<br>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br>NIT: 892.300.445-8 | Código: GIC-SGC-Mn -005 |
|   |   | Versión: 02             |
|   |   | Fecha: 18/09/2014       |
|   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b>  | Página 18 de 24         |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión jurídica.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prestar asesoría a los diferentes procesos del Hospital como el cliente externo, en lo pertinente a contratación y demás temas jurídicos, defendiendo los intereses de la institución, previniendo el daño antijurídico y realizando la representación de forma transparente.</li> </ul>  |
|   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar que el ejercicio de la función administrativa asignada a la administración de la ESE se ajuste a la Constitución, la ley y normas complementarias, garantizando la correcta aplicación de las normas en todos los actos que adelante la Gerencia</li> </ul>  |
|   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Adelantar en forma oportuna y adecuada representación judicial y extrajudicial, dar soporte y fundamento jurídico tal a los procesos administrativos y laborales y velar de manera eficiente por los intereses del Hospital.</li> </ul>   |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del ambiente, recursos físicos y logísticos.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>La Gestión Ambiental dentro, se enfocara a la prestación del servicio asistencial con excelencia y calidad, con resultados de acciones responsables y buenas prácticas, enfocadas a tener procesos limpios y seguros, para la conservación del MEDIO AMBIENTE y el uso racional de los recursos naturales, tecnológicos y de personal logístico para garantizar la misión institucional.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del conocimiento.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solo una vez suscrito el convenios docencia – servicio, se utilizaran las instalaciones para las prácticas de los estudiantes de las universidades oficiales y privadas e institutos formales de educación en el área de la salud.</li> </ul> |  |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | REPUBLICA DE COLOMBIA<br><br>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE<br>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br>NIT: 892.300.445-8 | Código: GIC-SGC-Mn -005 |
|   |   | Versión: 02             |
|   |   | Fecha: 18/09/2014       |
|   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b>  | Página 19 de 24         |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Los programas docentes que se desarrollen en la ESE HUEM deberá enfocarse teniendo en cuenta el panorama general de nuestro país ubicándonos en tres pilares fundamentales como son los aspectos sociales, económicos y políticos de nuestra realidad nacional.</li> </ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de sistemas de información.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Adoptar medidas tendientes a reducir los riesgos de error humano, comisión de ilícitos, uso inadecuado de instalaciones y manejo no autorizado de la información.</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de tecnología.</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>mantener actualizada el inventario tecnológico de la institución bajo los parámetros definidos en los estándares de calidad para garantizar la misión institucional</li> </ul>   |

## MACROPROCESOS: DE EVALUACION Y CONTROL

| PROPOSITO   | PROCESOS  | PROPOSITO  |
|---|---|--|
| Son los procesos necesarios para medir y recopilar datos Para el análisis del desempeño y al mejora de la eficacia y eficiencia | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de evaluación y control</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>En desarrollo del proceso de Evaluación y Control se podrá valorar el cumplimiento de uno o todos los objetivos específicos del Sistema de Control Interno así: objetivos de control estratégico, objetivos de control de ejecución, objetivos de control de evaluación y objetivos de control de información.</li> </ul> |
|   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>El autocontrol será la base fundamental de la evaluación y de las actividades de mejoramiento</li> </ul>  |

## 6. METODOLOGIA

La implementación del Manual de Procesos y Procedimientos se documentó de acuerdo con las siguientes fases:



*Trabajamos por su bienestar*

VIGILADO Supersalud  
 Línea de Atención al Usuario: 0508870 – Bogotá, D.C.  
 Línea Gratuita Nacional: 018000910303

Calle 5ª No. 30A – 56 Conmutador 5654854 - 5658522 Aguachica - Cesar

[www.hospitalregionaldeaguachica.gov.co](http://www.hospitalregionaldeaguachica.gov.co)

[calidad@hospitalregionaldeaguachica.gov.co](mailto:calidad@hospitalregionaldeaguachica.gov.co)

|   |   |                               |
|---|---|-------------------------------|
|  | REPUBLICA DE COLOMBIA<br><br>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE<br>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br>NIT: 892.300.445-8 | Código: GIC-SGC-Mn -005       |
|   |   | Versión: 02                   |
|   |   | Fecha: 18/09/2014             |
|   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b>  | Página <b>20</b> de <b>24</b> |

### **Fase 1: Levantamiento de caracterizaciones y procedimientos**

Se reunió con cada dueño de procesos y funcionarios que participan en él, levantando la información de sus actividades donde se construyó las caracterizaciones y procedimientos de cada proceso.

### **Fase 2: Ajustes y validación**



Como parte del mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos, se estudiaron, analizaron y establecieron en conjunto, con las áreas, los cambios de las actividades, se realizaron y validaron los cambios pertinentes a los procedimientos, para su correspondiente implementación.

### **Fase 3: Jornadas de socialización**

Se socializaron las caracterizaciones de los procesos y respectivos procedimientos, en donde hubo algunas modificaciones a estos documentos por parte de los funcionarios

## **6.1 OBJETIVOS GENERALES DE LOS PROCEDIMIENTOS**



- Distribuir las tareas y asignar responsabilidades de acuerdo con los niveles y competencia.
- Identificar los puntos de control requerido, para que la Institución atienda especialmente dichos aspectos y para mantenerse alerta.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | REPUBLICA DE COLOMBIA<br><br>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE<br>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br>NIT: 892.300.445-8 | Código: GIC-SGC-Mn -005 |
|   |   | Versión: 02             |
|   |   | Fecha: 18/09/2014       |
|   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b>  | Página 21 de 24         |

- Mejorar la gestión con relación a la capacidad de respuesta, identificando las secuencias y orden predeterminado en cada procedimiento para cumplir con los objetivos generales estratégicos.
- Analizar el valor agregado de cada procedimiento minimizando tiempos para el logro de los objetivos generales estratégicos.
- Definir métodos de trabajo con exigencia en la calidad de las tareas que debe realizar cada funcionario de la entidad, considerando los aspectos técnicos, legales y supresión de trámites innecesarios.
- Proteger los recursos, buscando adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.
- Servir como insumo para su propia modificación y/o análisis cuando la organización lo requiera.

## 6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

- Eliminar las tareas innecesarias y repetitivas
- Simplificar mejorar y concentrar la atención en las tareas que resulten indispensables o significativas.
- Proporcionar documentación. El manual contiene las políticas y los procedimientos de la organización, y la información debe quedar difundida.



|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | REPUBLICA DE COLOMBIA<br><br>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE<br>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br>NIT: 892.300.445-8 | Código: GIC-SGC-Mn -005 |
|   |   | Versión: 02             |
|   |   | Fecha: 18/09/2014       |
|   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b>  | Página 22 de 24         |

- Servir como instrumento de adiestramiento, integración y orientación para nuevos empleados, facilitando su incorporación.
- Propiciar la renovación constante de los sistemas de información computarizados y la reducción de la papelería, libros y registro de carácter manual.
- Facilitar la supervisión y la evaluación del trabajo.

## 7. ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El Manual de Procedimientos presenta una descripción metódica de las actividades que se realizan en el hospital regional José David Padilla Villafañe, Empresa Social del Estator, con el objeto de suprimir pasos innecesarios, que incrementen los costos de la organización y respondan a las necesidades de los clientes internos y externos. Para actualizar los manuales de procedimientos siempre bajo criterios administrativos se deberá tener en cuenta entre otros los siguientes criterios:

- **Objetivo del proceso:** Razón por la cual existe en la organización, de acuerdo con los objetivos y funciones generales de la misma.
- **Actividades que desarrollan:** Se estudia la secuencia, racionalidad, orden y fundamento, es decir su base técnica, legal u organizacional, de los procedimientos para llevar a cabo una tarea que debe producir un resultado esperado.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>Hospital Regional José David Padilla Villafañe<br/>"Trabajamos por su bienestar"</p> | REPUBLICA DE COLOMBIA<br><br>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE<br>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br>NIT: 892.300.445-8 | Código: GIC-SGC-Mn -005 |
|   |   | Versión: 02             |
|   |   | Fecha: 18/09/2014       |
|   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b>  | Página 23 de 24         |

En cada sección el líder deberá ser el "GERENTE POR PROCESOS" es decir el funcionario responsable del **Manual de Procesos y Procedimientos**, en la respectiva sección.

El manual en mención se considera elemento de carácter devolutivo, por lo que se hace responsable de su administración, custodia documental, ajustes o actualizaciones.



Es claro entonces que los cambios del entorno, legal y/o tecnológico o de otro tipo de variables que afecten la misión institucional o sus áreas de apoyo, deben plasmarse en modificaciones en los procedimientos, por cuanto deben estar en permanente actualización y coincidir nítidamente con los cambios en la Entidad.

Los GERENTES POR PROCESOS, son los responsables de las actividades tendientes a modificar o actualizar los procedimientos que hacen parte del proceso a su cargo.

Los Jefes de Oficina, Coordinadores y profesionales y/o técnicos que consideren necesaria una modificación y/o actualización deberán proyectar los ajustes, modificaciones o derogatorias del manual

Estas actividades se pueden originar en la necesidad de efectuar cambios totales o parciales.

Dicha solicitud puede obedecer a iniciativa del área o por solicitud expresa de los organismos de control y evaluación, y para realizar los cambios coordinará con el equipo MECI la revisión y documentación de la misma

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>Hospital Regional José David Padilla Villafañe<br/>"Trabajamos por su bienestar"</p> | REPUBLICA DE COLOMBIA<br><br>HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE<br>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO<br>NIT: 892.300.445-8 | Código: GIC-SGC-Mn -005 |
|   |   | Versión: 02             |
|   |   | Fecha: 18/09/2014       |
|   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC</b>  | Página 24 de 24         |

Previa revisión y aceptación del líder, dicha modificación y/o actualización debe ser aprobada por la oficina de calidad y luego socializarlo en el comité de calidad para su aprobación. Una vez sucedan estos pasos se prueba por gerencia mediante acto administrativo que será proyectado por la oficina de calidad.

### CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA      | RESPONSABLE                             | DESCRIPCIÓN                 |
|---------|------------|---|-----------------------------|
| 01      | 11/11/2013 | ERIKA EGEA - CONTRATISTA                | ELABORACION DEL DOCUMENTO   |
| 02      | 18/09/2014 | LUXANA ROYERO MEZA – OFICINA DE CALIDAD | ACTUALIZACION DEL DOCUMENTO |