

MAPA DE PROCESOS

Macroproceso Estratégico

Direccionamiento Estratégico | Gestión Jurídica | Comunicación Estratégica | Gestión de la Calidad | Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano | Gestión de la Información TIC | Gestión del Conocimiento

PROCESOS

PROCESOS

Macroproceso Misional

Gestión de Servicios Ambulatorios | Gestión de Servicios Hospitalarios | Gestión de Servicios Urgencias | Gestión de Servicios Complementarios

GESTIÓN DE RIESGO EN SALUD

Macroproceso de Apoyo

Gestión de Talento Humano | Gestión Administrativa | Gestión Financiera | Gestión de Contratación | Gestión Ambiental | Gestión Documental

PROCESOS

Macroproceso de Evaluación

Control Interno Disciplinario | Control Interno

Necesidades y expectativas de los grupos de valor

Satisfacción de los grupos de valor



Usuario, familia y comunidad



Colaboradores



Medio ambiente



Gobierno



Educación y formación



Proveedores

Estratégico

Planeación Estratégica - Gestión de Proyectos - Gerencia del Riesgo - Mercadeo

Objetivo del proceso

Diseñar y administrar políticas, lineamientos, directrices, planes, programas, proyectos mediante metodologías, análisis de información, estudios e investigaciones, seguimiento y asesoría técnica, con el fin de generar conocimiento para la toma de decisiones y contribuir al cumplimiento de metas, objetivos y misión de la entidad.

Alcance

Desde: la Recepción de las Políticas, Modelos, Lineamiento, normas del sector salud y la administración pública a nivel Nacional y Distrital, así como los diagnósticos, caracterizaciones estadísticas, diagnósticos, que contengan líneas técnicas para la planeación estratégica institucional de manera integral.

Hasta: la definición, evaluación y control de lineamientos técnicos estratégicos institucionales, el fortalecimiento de capacidades técnicas, insumo para la toma de decisiones gerenciales.

Defensa Judicial - Asesoría Judicial

Objetivo del proceso

Asesorar y ejercer la defensa jurídica de la entidad, representándola judicial y extrajudicialmente en los procesos y demás acciones legales que se instauren en su contra o que ésta deba promover de conformidad con los lineamientos legales, direccionados en la prevención del daño antijurídico.

Alcance

El proceso inicia desde los lineamientos establecidos en la ley, aplicables a la defensa judicial y asesoría judicial, seguido de la continua comunicación con los otros procesos de la entidad de manera transversal para el recaudo de documentos necesario dentro de los procesos de defensa judicial y asesoría judicial finalizando con el cierre y archivo de los diferentes procesos.

Comunicación Interna y Comunicación Externa

Objetivo del proceso

Desarrollar una cultura de la comunicación fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua, implementando mecanismos de comunicación efectivos que permitan la correcta operación interna a través de los flujos de comunicación establecidos por la institución; en el marco de la transparencia y del derecho de acceso a la información pública, que fortalezca la comunicación y el diálogo con los grupos de Valor

Alcance

Se extiende a nivel transversal a todos los procesos de la Entidad y en todos sus niveles jerárquicos dado que la información y comunicación es una dimensión articuladora de las demás.

Desde: el diagnóstico y recolección de necesidades de los procesos de la Subred Sur y grupo de valor usuario, familia y comunidad.

Hasta: la ejecución y evaluación de las estrategias.

Gestión Clínica Excelente y Segura Mejoramiento Continuo de la Calidad

Objetivo del proceso

Promover la cultura de mejoramiento continuo a través de la implementación, consolidación y mantenimiento de los componentes del sistema obligatorio de garantía de la calidad, alineados al Direccionamiento estratégico de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, que conlleve a la satisfacción del usuario y el aprendizaje institucional.

Alcance

Desde: la identificación de necesidades en cuanto al cumplimiento de los requisitos y atributos normativos que soportan la gestión de calidad en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur (Habilitación - Acreditación – PAMEC - Seguridad del paciente – Tecnovigilancia - Prevención de Infecciones - Humanización y Mejoramiento Continuo).

Hasta: la implementación de acciones de mejoramiento asociadas a la gestión de las líneas del proceso de gestión de la calidad.

Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Objetivo del proceso

Orientar y facilitar el acceso a los servicios de salud, promoviendo la exigibilidad de los derechos y cumplimiento de los deberes de la ciudadanía, desarrollando estrategias de interacción que fomenten los procesos de participación y control social, manteniendo los niveles de satisfacción de los usuarios, familia y comunidad.

Alcance

Desde: la identificación de las necesidades y expectativas de usuarios, familia y comunidad.

Hasta: comunidad organizada en exigibilidad de derechos en salud y acciones desarrolladas para la satisfacción del usuario.

Tecnología de la Información y Comunicación TICS - Gestión de la Información

Objetivo del proceso

Gestionar las necesidades Tics (Soporte, Plataforma Tecnológica, Sistemas de Información y Seguridad de la Información) y de la gestión de Información de la Subred en cumplimiento de la normatividad vigente mediante la implementación de estrategias que conlleven a garantizar la integridad, disponibilidad, confidencialidad y conservación de la información.

Alcance

Desde: el planteamiento de las estrategias y políticas de TIC, las cuales definen la gestión del área, incluyendo la planeación, administración y mantenimiento de los sistemas de información para el óptimo funcionamiento de la infraestructura que soporta la operación

Hasta: finalizar con la gestión, oportunidad, disponibilidad y custodia de la información.

Gestión el Conocimiento

Objetivo del proceso

diseñar, implementar y ejecutar las acciones de docencia servicio, investigación e innovación, en miras de migrar hacia hospital universitario, para la generación, transformación, uso y transferencia del conocimiento, la gestión del capital intelectual, el apoyo en la formación del talento humano en salud y potencializar la capacidad competitiva de la subred sur.

Alcance

Desde: la planeación de la gestión de la docencia, investigación e innovación, pasando por la administración de estas líneas.

Hasta: la implementación de acciones preventivas y correctivas para el mejoramiento continuo del proceso de gestión del conocimiento.

Misional

Gestión de Servicios Ambulatorios

Objetivo del proceso

Brindar de manera oportuna, humanizada y con calidad la atención en salud de los usuarios que demandan los servicios ambulatorios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, relacionada con medicina general, medicina especializada, salud oral y otros servicios de apoyo (trabajo social, psicología, nutrición, vacunación y enfermería) con enfoque en gestión del riesgo.

Alcance

Desde: la planeación de la atención ambulatoria con manejo integral de las necesidades de los usuarios que demanden los servicios en la Subred Sur.

Hasta: el egreso con la articulación a los diferentes programas o rutas de atención.

Gestión de Servicios Hospitalarios

Objetivo del proceso

Brindar una adecuada atención a los usuarios que requieren los servicios de internación y quirúrgicos acorde con el modelo de atención en salud, en el marco de una atención humanizada con criterios de oportunidad, accesibilidad, pertinencia y seguridad, brindando información clara que contribuya al restablecimiento de su salud, minimizando la ocurrencia del riesgo clínico durante la prestación del servicio.

Alcance

Desde: el ingreso del paciente a los servicios de internación y quirúrgicos.

Hasta: el egreso del paciente de estos servicios a los diferentes procesos que faciliten su articulación en manejo integral.

Gestión Servicios de Urgencias

Objetivo del proceso

Brindar de manera oportuna, segura, humanizada y con altos estándares de calidad, la atención en salud de los usuarios que demandan la prestación de servicios de urgencias con el fin de estabilizar su condición clínica y definir la conducta pertinente en las Unidades de servicios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur definidas para este fin.

Alcance

Desde: ingreso del paciente a los servicios de urgencias

Hasta: el egreso del servicio con conducta de manejo definida, (alta del paciente, internación, manejo ambulatorio, fallecimiento).

Servicios Complementarios

Objetivo del proceso

Prestar servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico contribuyendo en la atención integral de los usuarios, acorde con el modelo de atención en salud humanizada con criterios de oportunidad, accesibilidad, pertinencia y seguridad buscando minimizar la materialización de riesgos clínicos.

Alcance

Desde: la recepción de la orden con indicación de realización de exámenes o procedimientos de tipo diagnóstico y terapéutico.

Hasta: la prestación del servicio de acuerdo con lo solicitado.

Gestión del Riesgo en Salud

Objetivo del proceso

Disponer de un diagnóstico de salud y calidad de vida actualizado de manera periódica, que permita definir las acciones en salud bajo el modelo de prestación de servicios que den respuesta a las necesidades y riesgos identificados a nivel individual, colectivo y poblacional, permitiendo así determinar la efectividad de las intervenciones realizadas a la comunidad usuaria de la Subred Sur.

Alcance

Desde: la recopilación y consolidación de la información necesaria de la población usuaria de la Subred Sur, en donde se determina la caracterización de las condiciones de salud e identificación de riesgos para la planeación de la prestación del servicio para una vigencia anual.

Hasta: el análisis del impacto a nivel individual, colectivo y poblacional establecidos para la prestación del servicio, con la toma de decisiones para la intervención del riesgo en salud.

Apoyo

Gestión del Talento Humano

Objetivo del proceso

Identificar y gestionar las necesidades del talento humano, desde su planeación, ingreso, permanencia y desvinculación, que promuevan el mejoramiento de su calidad de vida y desarrollo de sus competencias, enfocadas a fortalecer la cultura de servicio humanizado y de mejoramiento continuo.

Alcance

Desde: desde su planeación, ingreso y permanencia, a través de la ejecución de planes, programas y proyectos.

Hasta: su desvinculación.

Gestión Administrativa

Objetivo del proceso

Brindar de manera eficaz y oportuna los servicios requeridos desde el componente administrativo por los diferentes procesos de la subred sur, aportando al cumplimiento de la misionalidad institucional.

Alcance

Desde: identificar las necesidades del servicio en los componentes de mantenimiento e infraestructura, tecnología biomédica, servicios básicos (vigilancia, aseo, lavandería, transporte), suministro de insumos y activos fijos.

Hasta: lograr el cubrimiento y respuesta a cada una de las necesidades.

Gestión Financiera

Objetivo del proceso

Administrar el ciclo efectivo de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.

Alcance

Desde: desde la planeación presupuestal de ingresos y gastos y la facturación de la prestación efectiva de servicios de Salud.

Hasta: la contabilización efectiva de todos los movimientos financieros y el recaudo de efectivo de los ingresos.

Gestión de Contratación

Objetivo del proceso

Realizar la contratación de bienes, servicios, consultorías y obras de manera oportuna cumpliendo con la normatividad vigente, alineados al direccionamiento estratégico a fin de contribuir al logro de los objetivos de la entidad.

Alcance

Desde: la recepción del estudio de necesidad

Hasta: la liquidación jurídica del contrato.

Gestión Ambiental

Objetivo del proceso

Desarrollar el diagnóstico ambiental para establecer las acciones necesarias para la prevención y mitigación de los impactos ambientales, gestionando la construcción de entornos saludables de los grupos de valor garantizando el cumplimiento a los requisitos normativos e internos establecidos en la entidad.

Alcance

Desde: diagnóstico ambiental de la entidad.

Hasta: seguimiento e implementación de acciones que contribuyan al mejoramiento continuo del desempeño ambiental.

Gestión Documental

Objetivo del proceso

Planear, organizar y controlar el manejo de la documentación e información física y electrónica producida y recibida en virtud de las funciones desarrolladas en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., implementando las pautas, estándares, metodologías, procedimientos, para la creación, uso, mantenimiento, retención, acceso, disponibilidad para la consulta, preservación y conservación de la información, facilitando de esta manera la utilización y ubicación de la información para garantizar la protección del patrimonio documental de la entidad en cumplimiento de la normatividad archivística vigente.

Alcance

Desde: planificación, manejo y organización de la documentación física y electrónica producida y recibida en la entidad.

Hasta: disposición final de la documentación con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Evaluación

Control Interno Disciplinario

Objetivo del proceso

Adelantar el trámite tendiente a establecer responsabilidad disciplinaria de servidores y exservidores públicos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. originadas en incumplimiento de funciones. Igualmente, implementar estrategias de sensibilización, con el fin de prevenir la incursión en conductas contrarias al derecho disciplinario por parte de funcionarios de la entidad.

Alcance

Desde: el proceso inicia con la queja radicada por particular o anónimo, informe presentado por funcionario de la entidad o de oficio por el Jefe de Oficina, la cual señala alguna situación irregular presuntamente ejecutada por servidor o exservidor público de la entidad.

Hasta: finaliza con fallo de primera instancia o cuando se dan los presupuestos de terminación de proceso o archivo contemplados en la ley.

Control Interno

Objetivo del proceso

Verificar la efectividad del sistema de control interno en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur mediante la evaluación y análisis de la gestión de los procesos, basados en la gestión del riesgo, con el fin de generar recomendaciones que orienten y contribuyan al mejoramiento continuo de la entidad, en concordancia con el Direccionamiento Estratégico.

Alcance

Desde: creación del plan anual de auditoría y posterior aprobación del comité interinstitucional de control interno.

Hasta: el monitoreo y evaluación de los planes generados a partir de las evaluaciones realizadas.