

HOSPITAL MILITAR CENTRAL		DOCUMENTO: CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: AM-SSAA-CP-01
 	PROCESO: ATENCIÓN AMBULATORIA		FECHA DE EMISIÓN: 06-07-2018
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI		VERSIÓN: 02
			Página 1 de 5

HOSPITAL MILITAR CENTRAL
NIT: 830.040.256-0

RESPONSABLE DEL PROCESO	Subdirector del Sector Defensa – Subdirector de Servicios Ambulatorios y de Apoyo Diagnóstico
OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar la atención integral (oportuna, segura y humanizada) en los servicios ambulatorios al paciente y su familia cumpliendo los estándares y contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional

PROVEEDOR (Responsable de entregar insumo)		ENTRADA (insumo o información)	DESCRIPCION ACTIVIDAD		SALIDA (insumo o información)	CLIENTE (Responsable de recibir insumo para gestionarlo)	
PROCESO	SERVICIO/ AREA/ OTROS					PROCESO	SERVICIO/ ÁREA/ OTROS
Gerencia y Buen Gobierno	Gobierno Nacional Organismos de Control y Vigilancia.	Plataforma estratégica	P	Definir lineamientos de gestión en la atención ambulatoria	Lineamientos de gestión en la atención ambulatoria	Atención ambulatoria	Urgencias Consulta Externa Enfermería
Planeación		Lineamientos de la alta gerencia	P	Definir necesidades y recursos del proceso	Documento de priorización de necesidades y recursos	Gestión Financiera	
Proceso Evaluación, Mejoramiento Y Seguimiento		Plan Estratégico Plan de Acción vigencia Plan de Adquisiciones	P	Definir Plan de Acción Operativo.	Plan Acción operativo de acuerdo a la vigencia	Atención ambulatoria	Urgencias Consulta Externa Enfermería
Secretaria de salud		Perfil epidemiológico	P	Identificar las enfermedades más relevantes de la población objetivo	Documentos y metodologías de atención medica	Atención ambulatoria	Urgencias Consulta Externa Enfermería

SI ENCUENTRA ESTE DOCUMENTO IMPRESO, TENGA EN CUENTA QUE ES UNA COPIA NO CONTROLADA; POR FAVOR REMITIRSE A LA INTRANET INSTITUCIONAL

PROCESO	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS - ATENCIÓN AMBULATORIA		CODIGO	AM-SSAA-CP-01	VERSION	02
			Página:	2 de 5		

PROVEEDOR (Responsable de entregar insumo)		ENTRADA (insumo o información)	DESCRIPCION ACTIVIDAD		SALIDA (insumo o información)	CLIENTE (Responsable de recibir insumo para gestionarlo)	
PROCESO	SERVICIO/ AREA/ OTROS					PROCESO	SERVICIO/ ÁREA/ OTROS
Atención ambulatoria	Consulta Externa Enfermería	Documentos y metodologías de la atención Agenda de disponibilidad por profesional medico Disponibilidad de la capacidad instalada	H	Establecer la programación de agendas de atención	Programación de agendas por especialidad	Atención ambulatoria	Consulta externa
Atención ambulatoria	Consulta Externa	Programación de agendas por especialidad Validación de datos (autorizar la atención)	H	Asignar citas para la atención	Cita asignada Ingreso por admisiones	Atención ambulatoria	Consulta Externa
Atención ambulatoria	Urgencias	Documentos y metodologías de atención medica Validación de datos (autorizar la atención)	H	Determinar la priorización de la atención médica (Triage)	Orden priorizada de atención Ingreso por admisiones	Atención ambulatoria	Urgencias
Atención ambulatoria	Urgencias Consulta Externa	Orden priorizada de atención Documentos y metodologías de atención medica Cita asignada	H	Realizar la atención inicial a los usuarios de acuerdo a su priorización y necesidad de salud	Orden de interconsulta Orden de cirugía Orden de hospitalización Orden de estudios diagnósticos Tratamiento (apoyo terapéutico y formulas medicas) Plan de manejo en casa.	Atención ambulatoria	Urgencias Consulta Externa

SI ENCUENTRA ESTE DOCUMENTO IMPRESO, TENGA EN CUENTA QUE ES UNA COPIA NO CONTROLADA; POR FAVOR REMITIRSE A LA INTRANET INSTITUCIONAL

PROCESO	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS - ATENCIÓN AMBULATORIA		CODIGO	AM-SSAA-CP-01	VERSION	02
			Página:	3 de 5		

PROVEEDOR (Responsable de entregar insumo)		ENTRADA (insumo o información)	DESCRIPCION ACTIVIDAD		SALIDA (insumo o información)	CLIENTE (Responsable de recibir insumo para gestionarlo)	
PROCESO	SERVICIO/ AREA/ OTROS					PROCESO	SERVICIO/ ÁREA/ OTROS
Atención ambulatoria	Urgencias Consulta Externa	Orden de interconsulta Orden de cirugía Orden de hospitalización Orden de estudios diagnósticos Tratamiento (apoyo terapéutico y formulas medicas) Plan de manejo en casa Historia Clínica	H	Realizar la prestación y seguimiento de servicios de atención integral al paciente de acuerdo al plan de cuidado, tratamiento y/o intervención quirúrgica establecido	Orden de salida (Indicaciones médicas y fórmula medica) Certificado de defunción (Entrega de cuerpo, en caso de fallecimiento). Manejo de Salida Voluntaria. Información para y paciente y su familia. Orden de control	Atención ambulatoria	Consulta Externa
Atención ambulatoria	Urgencias Consulta Externa	Soportes de la atención prestada	H	Realizar acciones administrativas para finalizar la atención	Facturas de la prestación del servicio	Atención ambulatoria	Urgencias Consulta Externa
Atención ambulatoria	Urgencias Consulta Externa Enfermería	Convenios Docencia-Servicio Planes, programas y proyectos de investigación científica	H	Realizar acciones de docencia e investigación científica	Reporte de notas y resultados	Atención ambulatoria	Urgencias Consulta Externa Enfermería
Atención ambulatoria	Urgencias Consulta Externa Enfermería	Documentos y metodologías de atención medica	V	Evaluación de adherencia de los documentos y metodologías de atención medica	Informe de calificación de adherencia	Atención ambulatoria	Urgencias Consulta Externa Enfermería

SI ENCUENTRA ESTE DOCUMENTO IMPRESO, TENGA EN CUENTA QUE ES UNA COPIA NO CONTROLADA; POR FAVOR REMITIRSE A LA INTRANET INSTITUCIONAL

PROCESO	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS - ATENCIÓN AMBULATORIA	CODIGO	AM-SSAA-CP-01	VERSION	02
		Página:	4 de 5		

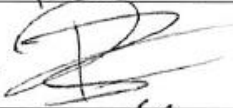
PROVEEDOR (Responsable de entregar insumo)		ENTRADA (insumo o información)	DESCRIPCION ACTIVIDAD		SALIDA (insumo o información)	CLIENTE (Responsable de recibir insumo para gestionarlo)	
PROCESO	SERVICIO/ ÁREA/ OTROS					PROCESO	SERVICIO/ ÁREA/ OTROS
Atención ambulatoria Evaluación, Mejoramiento Y Seguimiento	Urgencias Consulta Externa Enfermería	Plan de acción operativo Mapa de riesgos	V	Seguimiento al desempeño del proceso	Reporte de indicadores Monitoreo de riesgos	Planeación Atención ambulatoria Evaluación, Mejoramiento Y Seguimiento	
Atención ambulatoria Evaluación, Mejoramiento Y Seguimiento	Urgencias Consulta Externa Enfermería	Reporte de indicadores Informes de auditoría internas y externas Informe De Gestión De Atención Ambulatoria Monitoreo de riesgos	A	Identificar e implementar planes de mejoramiento	Planes de mejoramiento implementados	Atención ambulatoria Evaluación, Mejoramiento Y Seguimiento	Organismos de Control y Vigilancia. Entidades Públicas

INDICADORES DE PROCESO (Plantear indicadores que midan el objetivo del proceso)	RIESGOS DE PROCESO (probabilidad de ocurrencia de una situación que impacte logro de objetivos)
Ver listado de indicadores- Plan de acción	Ver mapa de riesgos del proceso

CONTROL DE CAMBIOS				
ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS		OBSERVACIONES DEL CAMBIO	MOTIVOS DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
ID	ACTIVIDAD			
	No aplica, es la primera versión de este documento.	Creación de la caracterización del proceso.		Noviembre 3 de 2015.
	Actualización mapa de procesos institucional.	Ajuste en la estructura interna de grupo de trabajo.	Se presenta nueva versión del mapa de procesos de la entidad.	Julio 6 de 2018

SI ENCUENTRA ESTE DOCUMENTO IMPRESO, TENGA EN CUENTA QUE ES UNA COPIA NO CONTROLADA; POR FAVOR REMITIRSE A LA INTRANET INSTITUCIONAL

PROCESO	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS - ATENCIÓN AMBULATORIA	CODIGO	AM-SSAA-CP-01	VERSION	02
		Página:	5 de 5		

APROBACION				
	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ACTUALIZÓ	OPS. Jorge Felipe Castañeda Mendez	Administrador Publico – Oficina Asesora de Planeación	Julio de 2018	
	OPS. Paola Andrea Ramírez Narváez	Ingeniero Industrial – área de Gestión de Calidad	Julio de 2018	
REVISÓ	SMSM. Miriam Lucia Avila	Jefe de Seguridad y Defensa - Unidad Servicios Ambulatorios	Julio de 2018	
APROBÓ	CR.MD. (RA). Guillermo A. Vega Torres	Subdirector del Sector Defensa – Subdirector de Servicios Ambulatorios y de Apoyo Diagnóstico	Julio de 2018	
PLANEACIÓN – CALIDAD Revisión Metodológica	SMSM. Maritza Silvana Corredor Vargas	Servidor Misional en Sanidad Militar – área Gestión de Calidad (E)	Julio de 2018	

Convenciones: **P: Planear** **H: Hacer** **V: Verificar** **A: Actuar**

SI ENCUENTRA ESTE DOCUMENTO IMPRESO, TENGA EN CUENTA QUE ES UNA COPIA NO CONTROLADA; POR FAVOR REMITIRSE A LA INTRANET INSTITUCIONAL