

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.




HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD


Enero - 2022

La información contenida en el presente documento debe ser socializada, conocida e implementada por todo el personal del servicio, con el fin de promover la actualización y estandarización de los procesos y procedimientos de la E.S.E HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA.

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
			Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD		Página 2 de 51		

CONTENIDO


1. INTRODUCCION.....	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. PROPOSITO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	4
5. CONTROL DE ACTUALIZACIONES	5
6. MAPA DE PROCESO	6
7. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.....	7
8. DEFINICIONES	8
9. PROCESOS DEL HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA.....	11
10. RESPONSABLES	13
11. ACTIVIDADES PROCESO SERVICIO DE URGENCIAS E INTERNACIÓN	14
12. ACTIVIDADES PROCESO SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN MEDICINA GENERAL, ODONTOLOGIA – PROGRAMACIÓN RUTA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD, RUTA MATERNO PERINATAL Y RIESGO CARDIOVASCULAR.....	44
13. ACTIVIDADES PROCESO SERVICIO DE ATENCIÓN EN APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPEUTICA (LABORATORIO CLINICO, RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS, ULTRASONIDO)	47
CONTROL DE CAMBIOS	51

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
			Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD		Página 3 de 51		

1. INTRODUCCION

La Empresa Social del Estado, Hospital Local de Aguachica consciente de los beneficios que trae para su gestión la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), ha enfocado sus esfuerzos en el mejoramiento de los procesos y procedimientos, los cuales con descritos en el presente manual. Este documento presenta de manera general la operación de los procesos del hospital incorporando un enfoque sistemático y por procesos, entendiendo que el mismo es fundamental para mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de la organización.

El Manual de Procesos y Procedimientos, define 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 del Hospital, tomándolos como guía en cualquier proceso de verificación.

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD		Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
			Página 4 de 51	

2. OBJETIVO

Presentar los procesos y procedimientos de la Empresa Social del Estado Hospital Local de Aguachica, que permitan y faciliten la gestión institucional.


3. ALCANCE

El presente Manual de Procesos y Procedimientos constituye un instrumento que establece los lineamientos de carácter general para que los funcionarios de la Empresa Social del Estado Hospital Local de Aguachica, realicen sus funciones con eficacia, eficiencia y efectividad, así como con estricto cumplimiento a la normatividad establecida en las funciones.

El alcance cubre las actividades que se realizan en los procesos definidos en la Empresa Social del Estado Hospital Local de Aguachica.

4. PROPOSITO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS


El Manual de Procesos y Procedimientos tiene como propósito compilar toda la documentación controlada que se genere en la Empresa Social del Estado Hospital Local de Aguachica, (procedimientos, manuales, guías de manejo, guías, instructivos, protocolos, formatos, planes, documentos externos entre otros) para agilizar y facilitar el desarrollo de las diferentes actividades a los funcionarios de la entidad, mediante la adopción de los tipos de procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación, identificados y definidos por las diferentes dependencias de la Empresa Social del Estado Hospital Local de Aguachica, cuyo objetivo es normalizar los procedimientos de actuación y garantizar la mejora en la prestación de los servicios.

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</p> <p>NIT. 824.000.785-2</p>	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
			Descripción	Manual
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD		Fecha	10-01-2022
			Página 5 de 51	

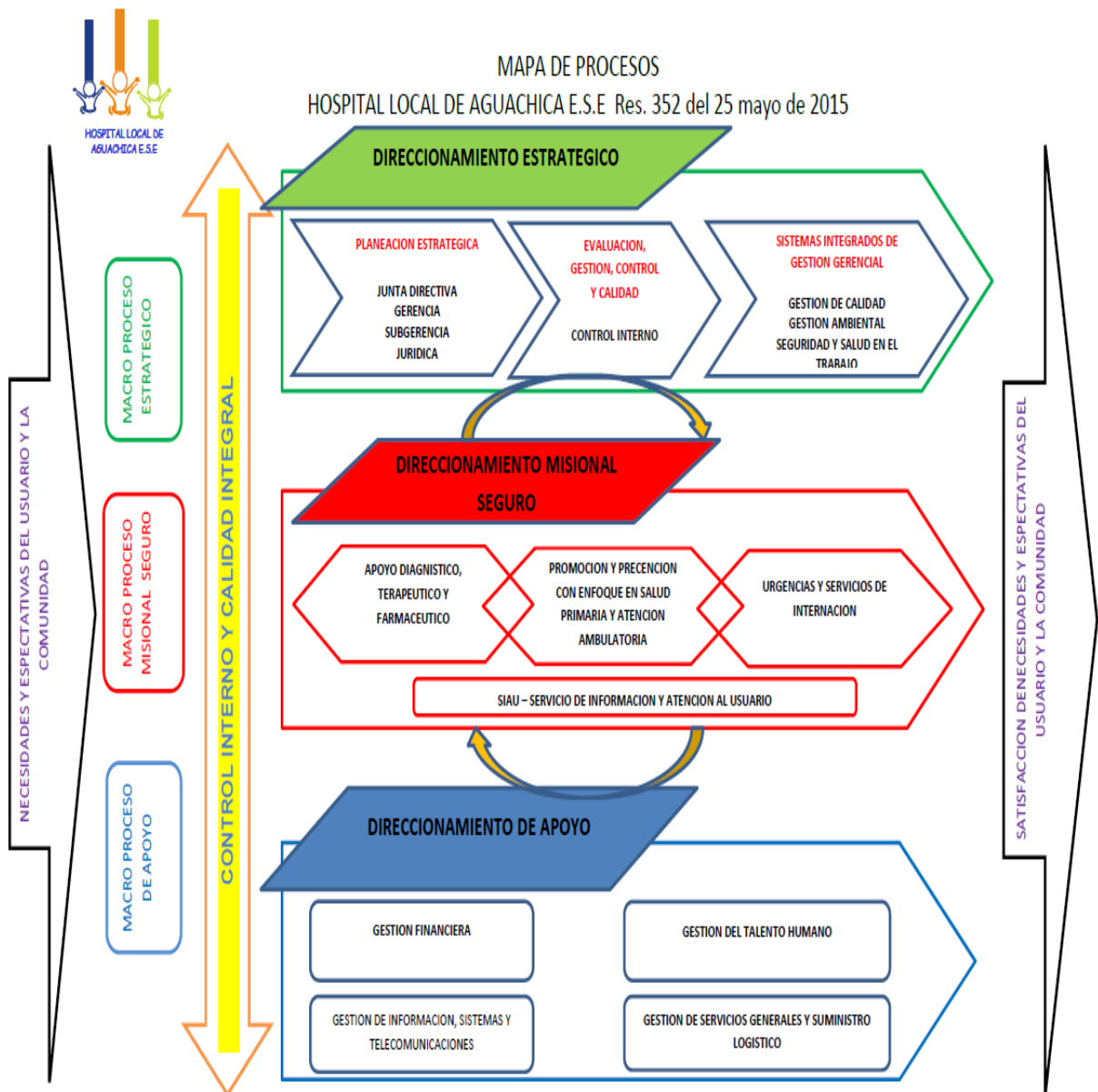
5. CONTROL DE ACTUALIZACIONES


El Manual de Procedimientos es parte de la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Social del Estado Hospital Local de Aguachica.

Por lo anterior, entra en vigencia, una vez revisado y aprobado de acuerdo a lo definido en el procedimiento de Elaboración y Control de Documentos, al igual que se encuentra definido su control y divulgación.

<div><div>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</div><div></div><div>NIT. 824.000.785-2</div></div>	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD		Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
			Página 6 de 51	

6. MAPA DE PROCESO




 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</p> <p>NIT. 824.000.785-2</p>	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
			Descripción	Manual
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD		Fecha	10-01-2022
			Página 7 de 51	

7. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Los procesos identificados en la Empresa Social del Estado Hospital Local de Aguachica, se relacionan entre sí para la prestación de servicios de salud identificando las necesidades y expectativas del usuario y la comunidad con el fin de generar la satisfacción en la interacción segura para cada uno de los procesos institucionales.

Los procesos que conforman el Mapa de procesos, fueron clasificados en los siguientes macroprocesos:

- **Macroprocesos estratégicos:** Son los que definen y despliegan las estrategias y objetivos de la institución, proporcionan directrices, límites de actuación al resto de los procesos y. intervienen en la visión de la institución. Corresponde a tres procesos: Planeación Estratégica, Sistemas Integrados de Gestión, Evaluación, Gestión control y Calidad.
- **Macroprocesos Misionales Seguros:** Constituyen la secuencia de valor añadido del servicio e impactan sobre la satisfacción del usuario, proporcionan el resultado previsto por la institución en cumplimiento del objeto social, se vinculan directamente con los procesos misionales de las instituciones del Sector hasta los servicios directos, manteniendo una interrelación con los procesos estratégicos y de apoyo. Corresponde a los procesos:
 - Apoyo Diagnóstico, Terapéutico y Farmacéutico
 - Promoción y Prevención con enfoque en salud primaria y Atención Ambulatoria
 - Urgencias y servicios de Internación
 - SIAU- Sistemas de Información y Atención al Usuario

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD		Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
			Página 8 de 51	

Macroprocesos de apoyo: incluyen las actividades necesarias para el correcto funcionamiento de los procesos estratégicos y misionales. Corresponde a los procesos:

Gestión Financiera

Gestión del Talento Humano

Gestión de Información, Sistemas y Telecomunicaciones

Gestión de Servicios Generales y Suministro Logístico

8. DEFINICIONES

Aprobación: Acción mediante la cual un servidor cuyo cargo este autorizado, evalúa que el contenido de un documento cumple en su contenido, para alcanzar los objetivos propuestos.


Código: Conjunto de letras, números y/o símbolos que permiten identificar un documento en forma particular.

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Copia Controlada: Es el documento sobre el cual existe control y responsabilidad para informar y suministrar las actualizaciones que se realicen.

Copia No Controlada: Es el documento sobre el cual no existe responsabilidad de comunicar sus cambios y actualizaciones.

Difusión: Es el conjunto de actividades que permiten dar a conocer un documento, divulgar sus cambios y/o comunicar las mejoras realizadas a los documentos.

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD		Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
			Página 9 de 51	

Documento: información y su medio de soporte.

Documento controlado: son todos los documentos generados que forman parte del Sistema Integral de Calidad, sujetos de actualización cuando la original sufra cambios.

Documentos internos: Son todos los documentos adicionales del Manual de Calidad, procedimientos de calidad y manuales operativos que son requeridos por la organización para asegurar la efectiva planeación, operación y control de sus procesos.

Documentos externos: documentos que pertenecen a entidades externas del Hospital Local de Aguachica y que marcan directrices

Documento obsoleto: documento que se encuentra en versión anterior a la vigente.


Estructura de la organización: disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

Instructivo: documento específico de un servicio, área, producto o proceso que brinda instrucciones de trabajo, de operación o de uso; como guías de atención médicas, protocolos de enfermería, instrucciones de instalación, instrucciones de uso del equipo, instrucciones de registros, manuales de uso, etc.

Listado Maestro de Documentos: Es un listado que indica todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, especificando su código, nombre, fecha de aprobación, versión, soporte del documento, ubicación y protección del documento.

Manual de calidad: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD		Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
			Página 10 de 51	

Política de calidad: Intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la organización.

Procedimiento: forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto/servicio: Resultado de un proceso o de un conjunto de procesos.


Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia, y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Sistema de Gestión de la calidad: Herramienta de gestión sistémica y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la entidad. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

Subproceso: Son las actividades que por su tamaño e importancia pueden dividir un proceso.


	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
			Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD		Página 11 de 51	

9. PROCESOS DEL HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA


La Empresa Social del Estado, Hospital Local de Aguachica estableció la codificación de todos los documentos para los diferentes macro procesos, procesos, tipos documentos de la organización, mediante el procedimiento Control y elaboración de documentos SGC-310-MN001 V1.

Códigos asignados a los procesos y subprocesos de acuerdo al mapa de procesos

MACROPROCESO	PROCESO	CODIGO	SUBPROCESO	CODIGO SUBPROCESO
Direccionamiento Estratégico	Planeación Estratégica	PLE	Junta Directiva	JDI-100
			Gerencia	GER-200
			Subgerencia	SGE-300
			Jurídica	JUR-320
	Evaluación, Gestión control y Calidad	EGC	Control Interno	OCI-210
	Sistemas Integrados de Gestión Gerencial	SIG	Sistema de Gestión de Calidad	SGC-310
			Sistema de Gestión Ambiental	SGA-340
			Sistemas de Seguridad y salud en el Trabajo	SST-350
Direccionamiento Misionales Seguros	Apoyo Diagnostico Terapéutico y Farmacéutico	ADT-640	Servicio Farmacéutico	FAR-630
			Radiología e Imágenes diagnosticas	RID-642
			Ultrasonido (Ecografías)	ULS-643
			Diagnostico Cardiovascular	EKC-644

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
			Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD		Página 12 de 51	

	Promoción y Prevención con enfoque en salud Primaria y Atención Ambulatoria	PYA-620	Toma de muestra de Laboratorio Clínico	LAB-641
			Laboratorio Clínico	LAB-641
			Promoción Y Prevención	PYP-622
			Salud Pública	SAP-625
			Consulta Externa Medica	CEX-621
			Odontología	ODO-623
			Vacunación	VAC-624
Direccionamiento Misionales Seguros	Servicios de Urgencias y de Internación	SUI-650	Urgencias	URG-654
			Hospitalización	HOS-651
			Maternidad	MAT-652
			Pediatría	PED-653
	Sistema de Información Y Atención al Usuario, Participación Ciudadana	SIAU	Sistema de Información Y Atención al Usuario, Participación Ciudadana	SIU-610
Direccionamiento de Apoyo	Gestión Financiera	GFI	Asesor Contable	CON-330
			Contabilidad	CON-512
			Presupuesto	PRE-511
			Cartera	CAR-513
			Facturación	FAC-514
			Caja	CAJ-515
			Admisión	ADM-516
	Gestión del Talento Humano	GTH	Talento Humano	GTH-400

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
	Descripción	Manual		
	Fecha	10-01-2022		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD		Página 13 de 51	

	Gestión de Información Sistemas y Telecomunicaciones	GIS	Ingeniería de Sistemas	SIS-520
			Redes, Programas y Telecomunicaciones	RPT-521
			Archivo documental e Historias Clínicas	PGD-522
			Información y comunicación	SIF-523
	Gestión de Servicios Generales y Suministro Logístico	GSG	Almacén	ALM-531
			Mantenimiento	MAN-532
			Servicios Generales	SER-533


10. RESPONSABLES

Para llevar a cabo la implementación del Sistema Integrado de Gestión y el Manual de Procesos y Procedimientos y su posterior mantenimiento, la Empresa Social del Estado Hospital Local de Aguachica, ha expedido Resoluciones por medio de las cuales se estableció la organización para el Sistema Integrado de Gestión, estos niveles de autoridad están reflejados en el organigrama institucional.

De igual forma es responsabilidad de los líderes de procesos y del representante de la dirección llevar a feliz término las actividades dentro del Manual de Procesos y Procedimientos de la Empresa Social del estado Hospital Local de Aguachica.

El área de Calidad y control interno realizara actividades, como facilitador y acompañamiento para el desarrollo del presente manual.

Los líderes de proceso realizaran la formulación, divulgación y entendimiento de los procedimientos de sus áreas.

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	Código	SGC-310-MN-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD	Página 14 de 51	


11. ACTIVIDADES PROCESO SERVICIO DE URGENCIAS E INTERNACIÓN

MACROPROCESO: MISIONAL SEGURO


PROCESO: SERVICIOS DE URGENCIAS Y DE INTERNACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCION EN TRIAGE HOSPITALARIO

QUE	COMO	QUIEN (RESPONSABLE)
Ingreso del usuario	Saludar al familiar y/o al usuario dependiendo de su estado de conciencia al llegar, orientarlo hacia dónde dirigirse según amerite el caso (urgencias – TRIAGE).	(Portero - vigilante)
Registro del usuario	<p>Solicitar el documento de identidad y/o carnet de afiliación para verificar que se encuentre en las bases de datos de la institución y si no ingresarlo a éstas para realizar la valoración en el TRIAGE en el formato sistematizado.</p> <p>Avisar al servicio de TRIAGE el estado del usuario administrativamente hablando (si es particular, si la EPS tiene contrato con la institución, si es de otro municipio, etc.).</p>	RECEPCION (Admisiones - Cajera)
Recibir al usuario	Llamar, recibir al usuario y presentarse amablemente, cuando llegue.	Enfermera de TRIAGE
Valorar al usuario	<p>Valorar al usuario que asiste al servicio de urgencias y realizarla priorización de su estado de salud. Salvo los usuarios que consulten con urgencias críticas evidente, los cuales serán valorados en forma inmediata.</p> <p>Definir la conducta, de acuerdo a la clasificación realizada anteriormente.</p>	Enfermera de TRIAGE
Atención al usuario	Diligenciar en sistema (computador) el formato de atención de usuarios por urgencias del TRIAGE , según los lineamientos establecidos por la norma	Enfermera de TRIAGE

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	Código	SGC-310-MN-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD	Página 15 de 51	

	e informar al usuario y/o a su familiar la clasificación dada, tomando las siguientes conductas:	
Atención al usuario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si es TRIAGE I, es valorado inmediatamente por el médico general de turno. 2. Si es TRIAGE II, se le envía para atención por el servicio de urgencias, teniendo un tiempo máximo de 30 min para ser atendidos por el médico general de turno en el servicio. 3. Si es TRIAGE III, se le envía para atención por el servicio de urgencias, teniendo un tiempo máximo de 60 min para ser atendidos por el médico general de turno en el servicio. 4. Si es TRIAGE IV, se le canalizará para atención prioritaria con una atención máxima 4 horas. 5. Si es TRIAGE V, se le canalizará para atención ambulatoria diferida, en consulta externa de la ESE de referencias disponibles de cada EPS contratante. 	Enfermera de TRIAGE
Direccionar al paciente	Enviar a facturación en urgencias, a los usuarios clasificados como TRIAGE II, con el formato autorización para su admisión por urgencias de la ESE HLA.	Médico general de turno en TRIAGE.


	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	Código	SGC-310-MN-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD	Página 16 de 51	

MACROPROCESO: MISIONAL SEGURO


PROCESO: SERVICIOS DE URGENCIAS Y DE INTERNACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONSULTA POR URGENCIAS DE MEDICINA GENERAL


QUE	COMO	QUIEN (RESPONSABLE)
Registro del usuario	<p>Usuario y/o familiar llega referido por TRIAGE y/o si es urgencia crítica arriba directamente.</p> <p>Solicitar el documento de identidad y/o carnet de afiliación para verificar la activación de acuerdo a las bases de datos suministradas por las EPS contratantes, el tipo de vinculación al sistema de salud y tipo de contratación con la ESE HLA, salvo en urgencias críticas, que se hará al terminar la atención médica solicitada.</p> <p>Al no presentar ningún tipo de carné, se le prestara el servicio, especificando claramente que su atención será facturada como usuario particular y CON TARIFA PLENA.</p> <p>Si el tipo de contrato es por evento se le solicitará la respectiva notificación, vía telefax, mientras se realice la atención médica oportuna.</p>	RECEPCION (Admisiones - Cajera)
Atención al usuario	<p>Llamar y recibir al paciente de acuerdo a su estado de salud.</p> <p>Realizar la atención solicitada, de acuerdo a las normas técnicas legales vigentes.</p>	Médico general de turno en urgencias.

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	Código	SGC-310-MN-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD	Página 17 de 51	

	<p>Registrar todos los eventos en la atención de urgencias en la historia clínica sistematizada y en el RIPS correspondiente, de acuerdo a las normas legales vigentes.</p> <p>Tomar una de las siguientes conductas:</p>	
Atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento ambulatorio con sus respectivas recomendaciones o controles. • Remisión por urgencias a un segundo nivel de atención, según el caso. • Observación en el servicio de urgencia de nuestra IPS, para su valoración posterior y según evolución clínica definir conducta. <p>Según la conducta tomada se procederá a realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el tratamiento es ambulatorio, se diligenciará la fórmula médica según las normas técnicas establecidas, dándole la educación según el caso. • Si requiere remisión por urgencia, se diligenciará el FORMATO DE REMISION-CONTRARREMISION, de acuerdo a las normas establecidas en el sistema de referencia y contra referencia y se enviará a la IPS de referencia, según el caso. • Si necesita observación de urgencia y/o hospitalización, se notificará a las enfermeras del servicio para iniciar el tratamiento indicado en el servicio ordenado. 	Médico general de turno en urgencias.

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	Código	SGC-310-MN-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD	Página 18 de 51	

QUE	COMO	QUIEN (RESPONSABLE)
Atención al usuario	Entregar a la auxiliar de enfermería de turno, la atención de urgencias con todos los soportes, cuando la conducta tomada, sea tratamiento ambulatorio o remisión al segundo nivel, para iniciar el respectivo proceso de facturación y dar egreso oportuno de la institución.	Médico general de turno en urgencias.
Facturación	<p>Recibir de parte de la auxiliar de enfermería la atención de urgencias, verificando cada uno de los soportes de los eventos realizados en el servicio, con su respectiva firma del profesional responsable y del familiar y/o del paciente.</p> <p>Verificar la existencia de la copia de los documentos de identidad y/o carné de seguridad social y la notificación para los usuarios que tengan régimen contributivo o empresas con contrato por evento.</p> <p>Realizar la respectiva facturación y entregar paz y salvo a los familiares y/o paciente.</p>	RECEPCION (Admisiones - Cajera)
Egreso	Permitir y facilitar la salida del paciente de la institución, sólo al mostrar el paz y salvo.	Portero - Camillero


	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	Código	SGC-310-MN-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD	Página 19 de 51	

MACROPROCESO: MISIONAL SEGURO


PROCESO: SERVICIOS DE URGENCIAS Y DE INTERNACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: TRASLADO DE PACIENTES DE URGENCIAS A LOS SERVICIOS HOSPITALARIOS.

QUE	COMO	QUIEN (RESPONSABLE)
Valorar al paciente y definir conducta.	<p>Valorar al paciente que se encuentra en observación de acuerdo a su solicitud de atención presentada, y definir la conducta según la patología y el estado de salud del paciente.</p> <p>Notificar al enfermero y/o auxiliar de enfermería del servicio, cuando la conducta sea hospitalizar.</p> <p>Registrar todos los eventos en la historia clínica y la atención en el RIPS correspondiente, de acuerdo a las normas legales vigentes.</p>	Médico general de turno en urgencias.
Traslado del usuario	<p>Ordenar la historia clínica y verificar que todos los soportes estén debidamente diligenciados y firmados por el profesional responsable y familiar del paciente. Al igual que los documentos de identificación, carnet de seguridad social y demás soportes de importancia según el caso, reposen en la historia clínica.</p> <p>Verificar que la orden de hospitalización y traslado al servicio este registrado en la hoja de ordenes médicas con su respectiva justificación por el médico tratante.</p>	Enfermera y/o Auxiliar de Enfermería.

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
			Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD		Página 20 de 51	

	<p>Llamar al servicio hospitalario correspondiente para solicitar cama hospitalaria.</p> <p>Confirmar el traslado, sólo cuando se tenga todos los documentos disponibles en la historia clínica.</p>	
Traslado del usuario	<p>Enviar al usuario al servicio de hospitalización, una vez confirmado el paso anterior. El traslado será con los elementos necesarios para preservar su estado de salud del usuario (camilla, silla de ruedas, etc.), con una auxiliar de enfermería y camillero.</p>	<p>Enfermera y/o Auxiliar de Enfermería de urgencias.</p>
Recepción del usuario	<p>Recibir al paciente en las condiciones adecuadas, con todos los documentos en regla y la presencia de la auxiliar de enfermería que entrega al paciente.</p> <p>Presentarse amablemente al paciente.</p> <p>Asignar la unidad al paciente y ubicarlo en la cama correspondiente, dando a conocer todo el servicio.</p> <p>Indicar el horario de la visita, la ubicación del baño, donde debe desechar los elementos sólidos, reciclables y otros.</p>	<p>SERVICIO HOSPITALIZACION</p> <p>(Enfermera y/o Auxiliar de enfermería).</p>


	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	Código	SGC-310-MN-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD	Página 21 de 51	

MACROPROCESO: MISIONAL SEGURO


PROCESO: SERVICIOS DE URGENCIAS Y DE INTERNACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EGRESO DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y/O DE HOSPITALIZACIÓN.

QUE	COMO	QUIEN (RESPONSABLE)
Valorar al paciente y definir conducta.	<p>Definir la conducta definitiva del paciente de acuerdo a su evolución, ya sea por estar de alta o por necesitar la remisión al segundo nivel de atención.</p> <p>Registrar en la historia clínica los datos del estado del usuario, realizar la epicrisis y todos los soportes correspondientes a la salida del paciente, en cuanto a facturación se refiere.</p>	Médico general de turno en hospitalización.
Tramitar la salida del usuario	<p>Recibir toda la documentación concierne a la salida de la paciente.</p> <p>Verificar que todos los soportes estén completamente diligenciado y con la firma y registro medico correspondiente y firma del usuario y/o de los familiares.</p> <p>Llevar los soportes a la cajera-facturadora.</p>	Enfermera y/o Auxiliar de Enfermería.
Facturación y entrega de paz y salvo	<p>Realizar la revisión respectiva de los soportes de cada uno de los procedimientos realizados en el servicio.</p> <p>Diligenciar la facturación correspondiente de acuerdo al proceso</p>	RECEPCION (Admisiones - Cajera)

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	Código	SGC-310-MN-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD	Página 22 de 51	

	<p>establecido.</p> <p>Entregar el paz y salvo una vez cumplidos cada uno de los pasos anteriores.</p>	
<p>Autorizar el egreso</p>	<p>Al tener el paz y salvo del usuario, terminar de registrar los datos en el libro de ingresos y egresos concerniente a la fecha de salida, diagnóstico definitivo, condiciones de egreso del paciente y nombre del médico que expide la salida.</p>	<p>Enfermera y/o Auxiliar de Enfermería.</p>


	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
			Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD		Página 23 de 51		

MACROPROCESO: MISIONAL SEGURO

PROCESO: SERVICIOS DE URGENCIAS Y DE INTERNACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: NOTIFICACION A LA IPS REFERENCIA DE LOS USUARIOS REMITIDOS AL SEGUNDO NIVEL DE ATENCION.

QUE	COMO	QUIEN (RESPONSABLE)
Valorar al usuario, definir conducta y realizar documentación.	Diligenciar el formato de remisión completamente, una vez determinada la conducta del paciente, de acuerdo a los lineamientos exigidos por el CRUE (Centro Regulador de Urgencias y Emergencias).	Médico general de turno en urgencias u hospitalización.
Notificación del usuario a remitir	<p>Llamar por vía telefónica al servicio de Urgencias de la IPS de referencia de segundo nivel de acuerdo a la red de servicios contratadas por las diferentes EPS y notificar al paciente a remitir.</p> <p>Informar a la persona encargada del servicio de referencia y contra referencia de la IPS de segundo nivel, la patología del paciente, el motivo de la remisión, su justificación, las condiciones actuales del paciente y las condiciones de su traslado.</p> <p>Esperar la confirmación por parte del personal de referencia y contra referencia de turno de la IPS de segundo nivel.</p> <p>Registrar en el Formato de Registro Diario de Pacientes Remitidos al segundo nivel, los datos del paciente a remitir, una vez confirmada esta.</p> <p>Coordinar con el conductor de la ambulancia la hora de salida y las condiciones de traslado del paciente.</p>	<p>Enfermera y/o auxiliar de</p> <p>Enfermería de referencia y contra referencia.</p>


	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
			Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD		Página 24 de 51		

MACROPROCESO: MISIONAL SEGURO


PROCESO: SERVICIOS DE URGENCIAS Y DE INTERNACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: REMISION POR URGENCIA DE USUARIOS AL SEGUNDO NIVEL DE ATENCION.


QUE	COMO	QUIEN (RESPONSABLE)
Valorar al usuario y realizar documentación	<p>Realizar la remisión en los formatos correspondientes una vez determinada la conducta del paciente hospitalizado, la cual debe contener los lineamientos establecidos en el CRUE (Centro Regulador de Urgencias y Emergencias).</p> <p>Definir las condiciones de traslado del paciente y determinar la necesidad de asistencia de auxiliar de enfermería.</p> <p>Registrar la información pertinente del paciente en la atención inicial de urgencia, justificando su traslado.</p> <p>Realizar la epicrisis con todos los lineamientos que establece la norma, si estuvo en observación.</p> <p>Entregar al enfermero y/o auxiliar de enfermería del servicio, el formato de Remisión - Contra remisión del paciente.</p>	Médico general de turno en urgencias u hospitalización.
Tramitar la remisión al segundo nivel de atención.	Registrar al usuario a remitir en los formatos de registro diario de pacientes remitidos al segundo nivel	Enfermera y/o auxiliar de Enfermería de referencia y contra

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
			Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD		Página 25 de 51	

	<p>de atención.</p> <p>Realizar notificación del caso por vía telefónica a la IPS de referencia y esperar la confirmación.</p> <p>Coordinar con el conductor de la ambulancia, la hora de salida a la IPS de segundo nivel de atención.</p>	referencia.
Tramitar la remisión al segundo nivel de atención.	<p>Revisar que la epicrisis contenga los parámetros establecidos por la norma y cada uno de los soportes que se generaron durante su atención.</p> <p>Enviar los familiares a facturación para la firma de los soportes.</p>	Enfermera y/o auxiliar de Enfermería de referencia y contra referencia.
Realizar facturación.	<p>Solicitar la epicrisis del paciente a remitir, con todos los soportes de los eventos realizados durante su atención.</p> <p>Solicitar la copia del carnet de seguridad social y/o copia del documento de identidad.</p> <p>Realizar la respectiva facturación.</p> <p>Entregar paz y salvo y copia de la facturación a los familiares del paciente a remitir.</p>	<p>RECEPCION</p> <p>(Admisiones - Cajera)</p>
Salida de la E.S.E. HLA	<p>Solicitar paz y salvo al usuario y/o a sus familiares.</p> <p>Confirmar al conductor de la ambulancia la hora de salida a su lugar de destino.</p>	Enfermera y/o auxiliar de Enfermería de referencia y contra referencia.

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	Código	SGC-310-MN-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD	Página 26 de 51	

	<p>Terminar de diligenciar el formato de registro diario de pacientes remitidos al segundo nivel de atención, anotando los datos de hora de salida y confirmación de la remisión.</p> <p>Entregar el paz y salvo al celador de turno para dar el paso al paciente para su salida.</p>	
--	---	--


	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
			Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD		Página 27 de 51		

MACROPROCESO: MISIONAL SEGURO


PROCESO: SERVICIOS DE URGENCIAS Y DE INTERNACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: TRASLADO DEL PACIENTE POR LA RED DE URGENCIAS.

QUE	COMO	QUIEN (RESPONSABLE)
<p>Valorar al usuario, definir conducta y realizar documentación.</p>	<p>Realizar la remisión en los formatos correspondientes una vez determinada la conducta del paciente en observación y/o hospitalización, la cual debe contener los lineamientos establecidos en el CRUE (Centro Regulador de Urgencias y Emergencias).</p> <p>Definir las condiciones de traslado del paciente y determinar la necesidad de asistencia por el personal de enfermería.</p> <p>Entregar a la enfermera y/o auxiliar de enfermería del servicio, el formato de Remisión-Contra remisión del paciente.</p>	<p>Médico general de turno en urgencias u hospitalización.</p>
<p>Tramitar la remisión al segundo nivel de atención.</p>	<p>Recibir el formato de Remisión-Contra remisión y realizar cada uno de los pasos enunciado en el proceso de remisión por urgencias al segundo nivel.</p> <p>Enviar el familiar a facturación, e informarle que esté atento al llamado del traslado del paciente, una vez facturado.</p> <p>Informar al conductor de la ambulancia de Traslarse a la IPS de referencia de acuerdo a la red de servicios y vinculación al Sistema de Seguridad Social.</p>	<p>Enfermera y/o auxiliar de Enfermería de referencia y contra referencia.</p>

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD		Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
			Página 28 de 51	

Traslado del usuario.	Durante el traslado aplicar al paciente los insumos y medicamentos necesarios de acuerdo a su patología. Al igual que todos los procedimientos que requiera el paciente, de acuerdo a las guías de manejo establecidas.	Equipo de ambulancia Auxiliar de enfermería y conductor.
Traslado del usuario.	Relacionar cada uno de los insumos y medicamentos gastados en el traslado en un recetario (original y copia) recogiendo la firma del paciente y/o familiar. Entregar el paciente en la IPS de referencia, al médico de turno, dando informe de cada uno de los eventos realizados al paciente durante su traslado.	Equipo de ambulancia Auxiliar de enfermería y conductor.


	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	Código	SGC-310-MN-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD	Página 29 de 51	

MACROPROCESO: MISIONAL SEGURO


PROCESO: SERVICIOS DE URGENCIAS Y DE INTERNACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE URGENCIAS REALIZADO POR MEDICO.

QUE	COMO	QUIEN (RESPONSABLE)
Recepcionar al usuario.	Recibir al usuario y presentarse amablemente cuando llegue. Orientarlo al consultorio de TRIAGE	Portero
Valoración del usuario y determinar procedimiento a realizar.	Valorar al usuario que asiste al servicio de urgencias y determinar su estado de salud. Definir el procedimiento a realizar, de acuerdo a la valoración hecha anteriormente. Elaborar la orden del procedimiento a realizar de acuerdo al caso, la cual debe contener: <input type="checkbox"/> Nombre del usuario. <input type="checkbox"/> Documento de identidad. <input type="checkbox"/> Diagnóstico. <input type="checkbox"/> Empresa. <input type="checkbox"/> Tipo de procedimiento. Remitir al usuario a facturación.	Médico general de turno
Facturación del procedimiento.	Solicitar la orden del procedimiento y todos los soportes correspondientes. Realizar la respectiva facturación con cargo a la EPS, si es realizado por auxiliar de enfermería o médico general.	RECEPCION (Admisiones - Cajera)

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	Código	SGC-310-MN-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD	Página 30 de 51	

	Entregar al usuario copia de la facturación y direccionarlo al servicio de urgencias (sala de procedimientos).	
Realización del procedimiento.	<p>Recibir al usuario y presentarse amablemente.</p> <p>Solicitar la orden del procedimiento y todos los soportes correspondientes.</p> <p>Dar la educación del procedimiento y las recomendaciones del caso.</p> <p>Realizar el procedimiento de acuerdo a las guías de manejo de la institución.</p> <p>Registrar todos los eventos en la atención de urgencias y la atención en el RIPS correspondiente, de acuerdo a las normas legales vigentes.</p> <p>Dar las indicaciones al usuario, si considera el médico pasar a control, una vez terminado dicho procedimiento.</p> <p>Remitir al usuario a la auxiliar de enfermería del servicio.</p>	Médico general de turno en urgencias u hospitalización.
Egreso del usuario	<p>Solicitar copia de la facturación.</p> <p>Asignar cita de control por médico, si considera el médico la necesidad e indicar día y hora de la misma.</p> <p>Educar al usuario acerca de la importancia de asistir al control médico las siguientes valoraciones médicas y cumplir las citas.</p>	Enfermera y/o Auxiliar de Enfermería.


	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	Código	SGC-310-MN-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD	Página 31 de 51	

MACROPROCESO: MISIONAL SEGURO


PROCESO: SERVICIOS DE URGENCIAS Y DE INTERNACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ENTREGA DE TURNO POR MEDICO GENERAL EN EL SERVICIO DE URGENCIAS – HOSPITALIZACIÓN.

QUE	COMO	QUIEN (RESPONSABLE)
Ronda médica de entrega de turno.	<p>Asistir a la ronda de entrega de turno los médicos del servicio de urgencias y de hospitalización a cargo, en el horario de las 7:00 a.m., 1:00 p.m., 7:00p.m., especificando en la entrega cada uno de los pacientes en el servicio.</p> <p>Informar de las condiciones de cada paciente, haciendo énfasis de los pacientes más críticos y especiales, en la entrega presencial de los pacientes.</p> <p>Registrar en el LIBRO DE ENTREGA DE TURNOS, la fecha y hora de entrega de turno, observaciones- y/o recomendaciones (número de cama de los pacientes especiales y críticos, observaciones, exámenes o procedimientos a realizar a cada uno de los pacientes especiales y críticos) número de pacientes en el servicio hospitalario, nombre del médico general que recibe y entrega el turno correspondiente.</p>	Médico general de turno en urgencias u hospitalización.
Verificación de la entrega de turno.	<p>Verificar que en el LIBRO DE ENTREGA DE TURNO, se registren todos los datos solicitados en la entrega de turno y consignados en dichos libros como también las condiciones en que recibe el servicio.</p>	Jefe de enfermería.

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	Código	SGC-310-MN-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD	Página 32 de 51	

	<p>Recibir de parte del médico del servicio las recomendaciones y observaciones dadas durante la ronda a tener en cuenta y comunicarlas a las auxiliares de enfermería de turno.</p>	
Verificación de la entrega de turno.	<p>Verificar que se cumpla cada una de las observaciones y recomendaciones registradas por el médico del servicio.</p> <p>Notificar a la oficina de coordinación médica, las irregularidades encontradas.</p>	Jefe de enfermería.
Supervisión de entrega de turno.	<p>Supervisar regularmente en el servicio hospitalario, las condiciones y diligenciamiento del libro de entrega de turnos.</p> <p>Notificar a la gerencia de la ESE H.L.A, cada una de las anomalías encontradas en la supervisión diaria de entrega de turnos.</p>	Coordinador médico y/o auditor médico.


	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	Código	SGC-310-MN-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD	Página 33 de 51	

MACROPROCESO: MISIONAL SEGURO


PROCESO: SERVICIOS DE URGENCIAS Y DE INTERNACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SUPERVISION EN URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN DEL EQUIPO DE REANIMACION CARDIO-CEREBRO-PULMONAR.

QUE	COMO	QUIEN (RESPONSABLE)
Supervisión de equipo de reanimación cardio-cerebro-pulmonar.	<p>Asistir a la ronda de entrega de las auxiliares del servicio urgencias y/o de hospitalización a cargo, en el turno de las 7:00 a.m.</p> <p>Verificar el uso de cualquier medicamento o insumo del carro de reanimación cardio-cerebro-pulmonar en el turno de la noche anterior.</p> <p>En caso afirmativo, las auxiliares de enfermería responsables, deberán mostrar la formulación médica en original y copia de cada uno de los elementos gastados con la identificación completa del paciente (Nombres y Apellidos, identificación, No cama, diagnóstico, tipo de régimen, empresa).</p> <p>Registrar en el LIBRO DE SUPERVISIÓN DEL EQUIPO DE REANIMACIÓN CARDIO-CEREBRO-PULMONAR (RCCP), las condiciones en que recibe el equipo, colocando la firma del que recibe y el que entrega.</p> <p>Presentar a la auxiliar de farmacia de la ESE H.L.A., el original de la formulación médica de los elementos gastados del equipo de</p>	Jefe de enfermería.

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
			Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD		Página 34 de 51	

	<p>RCCP, solicitándole reposición diaria de los elementos requeridos.</p> <p>Verificar diariamente la entrega del equipo de RCCP, en los turnos de la 1:00 y 7:00 p.m., por parte de las auxiliares de enfermería.</p>	
Supervisión de equipo de reanimación cardio-cerebro-pulmonar.	<p>Mantener el inventario completo diariamente, haciendo rotación permanente de los medicamentos, evitando tenerlos vencidos.</p> <p>Notificar a la coordinación médica y/o a la gerencia de la ESE H.L.A., cada una de las anomalías encontradas en la supervisión diaria del equipo de RCCP.</p>	Jefe de enfermería.


	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD		Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
			Página 35 de 51	

MACROPROCESO: MISIONAL SEGURO


PROCESO: SERVICIOS DE URGENCIAS Y DE INTERNACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE USUARIA EN TRABAJO DE PARTO.


QUE	COMO	QUIEN (RESPONSABLE)
Registro del usuario.	<p>Usuaría o familiar es orientada por enfermería a recepción.</p> <p>Solicitar el documento de identidad y/o carnet de afiliación para verificar la activación de acuerdo a las bases de datos suministradas por las EPS contratantes, el tipo de vinculación al sistema de salud y tipo de contratación con la ESE HLA, salvo en urgencias críticas, que se hará al terminar la atención médica solicitada.</p> <p>Al no presentar ningún tipo de carné, se le prestara el servicio, especificando claramente que su atención será facturada como usuario particular y CON TARIFA PLENA.</p> <p>Si el tipo de contrato es por evento se le solicitará la respectiva notificación, vía telefax, mientras se realice la atención médica oportuna.</p>	<p>RECEPCION</p> <p>(Admisiones - Cajera)</p>
Recepción de la	Recibir a la usuaria, tomarle signos vitales y	Enfermera y/o Auxiliar de

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	Código	SGC-310-MN-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD	Página 36 de 51	


usuaria	solicitarle la carpeta del control prenatal y darle aviso al médico de turno.	Enfermería.
Atención de la gestante en trabajo de parto	<p>Saludar a la usuaria y presentársele</p> <p>Realizar la atención solicitada, de acuerdo a las normas técnicas legales vigentes. Si la gestante tuvo control prenatal, solicitar y analizar los datos del carnet materno.</p> <p>Registrar todos los eventos en la atención de urgencias en la historia clínica sistematizada y en el RIPS correspondiente, de acuerdo a las normas legales vigentes.</p>	Médico general de turno en urgencias
Atención de la gestante en trabajo de parto	<p>Identificar los factores de riesgo y condiciones patológicas. La presencia de factores de riesgo condicionará la necesidad de una remisión al segundo nivel de complejidad, si el momento del trabajo de parto lo permite, y si es así se procederá según lo establecido en el ITEM de referencia y contra referencia de la institución.</p> <p>Después de realizar la atención inicial de la paciente se debe definir si la gestante se encuentra en verdadero trabajo de parto o si por el contrario, se halla aún en el preparto. Si la conclusión es que no se encuentra en trabajo de parto, es preciso evaluar las condiciones de accesibilidad de la usuaria al servicio y en consecuencia indicar deambulación y un nuevo examen,</p>	Médico general de turno en urgencias ginecobstetricas.

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
			Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD		Página 37 de 51	


	según criterio médico, en un período no superior a dos horas. En caso contrario se debe hospitalizar.	
Atención de la usuaria en trabajo de parto hospitalizada.	<p>Una vez decidida la hospitalización, se le explica a la gestante y a su acompañante la situación y el plan de trabajo. Haciendo énfasis en el apoyo psicológico a fin de tranquilizarla y obtener su colaboración.</p> <p>Posteriormente, se procede según el protocolo de atención de parto vaginal de la institución H.L.A.</p>	Médico general de turno en urgencias ginecobstetricas.
Atención de la usuaria en trabajo de parto hospitalizada.	Al alcanzar una estación de +2 y dilatación completa, la gestante debe trasladarse a la sala de partos para el nacimiento. El parto será atendido por el médico y asistido por personal de enfermería.	Médico general de turno en urgencias ginecobstetricas.
Preparación de la sala de partos	Prepara la sala de partos disponiendo equipos, instrumental y ropa para la atención del parto.	Enfermera y/o auxiliar de enfermería de turno en sala de partos
Preparación de la gestante para atención del parto	Recibe la paciente con informe verbal y escrito sobre el estado general de misma y la evolución del trabajo de parto. Ubica la paciente en la camilla de atención de partos. La coloca en posición adecuada y le realiza aseo del área perineal.	Enfermera y/o auxiliar de enfermería de turno en sala de partos

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
			Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD		Página 38 de 51	

Atención del parto	<p>Realiza el lavado quirúrgico de las manos y se coloca los guantes estériles, previa evaluación de la paciente. Inicia atención al expulsivo y realiza episiotomía si es necesario.</p> <p>Si presenta complicación define conducta. Si requiere un nivel de mayor complejidad de atención, diligencia el formato y remite a la paciente Ver PROCEDIMIENTO de referencia.</p>	Médico general de turno en urgencias ginecobstetricas.
Recibir al recién nacido	<p>Recibe el recién nacido. Pinza el cordón umbilical y lo corta. Evalúa y registra APGAR al minuto y a los 5 minutos.</p> <p>Si el neonato presenta APGAR adecuado lo entrega a la enfermera que lo asiste.</p> <p>Si el APGAR es menos de 5 inicia maniobra de reanimación.</p> <p>Si el neonato responde adecuadamente, se estabiliza y se realiza remisión a segundo nivel de complejidad para valoración por pediatría por urgencias.</p> <p>Si el neonato no responde adecuadamente se canaliza se continua con maniobras de reanimación según el PALS y de remite de inmediato en ambulancia medicalizada. (ver procedimiento de referencia).</p>	Médico general de turno en urgencias ginecobstetricas.
Atención del neonato	Se entrega el recién nacido a la auxiliar de enfermería quien lo recibe, lo seca y posteriormente lo enseña a la madre; lo	Enfermera y/o auxiliar de enfermería de turno en

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	Código	SGC-310-MN-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD	Página 39 de 51	

	talla, le toma medidas antropométricas. Realiza profilaxis umbilical y oftálmica y aplica vitamina K según orden médica, lo viste y lo ubica en la mesa de calor radiante	sala de partos
Asistencia de alumbramiento y realización de episiorrafia y/o desgarros	Se asiste alumbramiento y se revisa el tipo de placenta y sus cotiledones. Se realiza revisión del canal del parto y del periné para descartar desgarros, si se realizó episiotomía, se realiza episiorrafia teniendo en cuenta los parámetros establecidos. Realiza aseo perineal.	Médico general de turno en urgencias ginecobstetricas.
Diligenciar registros	Diligencia en la historia clínica perinatal simplificada, los datos referentes a la atención del parto. Registra en la historia clínica sistematizada la descripción del parto y del alumbramiento (nota de atención del parto fecha y hora).	Médico general de turno en urgencias ginecobstetricas.
Instrucciones a la madre	Se dan instrucciones para iniciar lactancia materna. Da comodidad a la paciente. Pasa a la paciente de la mesa de partos a la camilla de transporte. Entrega la paciente y el neonato en la sala de puerperio con la historia clínica actualizada.	Enfermera y/o auxiliar de enfermería de turno en sala de partos.


	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	Código	SGC-310-MN-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD	Página 40 de 51	

MACROPROCESO: MISIIONAL SEGURO

PROCESO: SERVICIOS DE URGENCIAS Y DE INTERNACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RONDA MÉDICA

QUE	COMO	QUIEN (RESPONSABLE)
Realizar valoración médica del paciente	<p>Saluda al usuario, realiza su presentación, le realiza la anamnesis, lo examina en forma completa y adecuada.</p> <p>Lee la historia clínica del paciente, lo concerniente a la evolución de la enfermedad y los resultados de las ayudas diagnósticas.</p> <p>Realiza un análisis del estado del usuario y decide conducta.</p>	Médico general de turno en urgencias y/o en hospitalización.
Registrar hallazgos en la historia clínica	<p>Registra en la historia clínica el estado del paciente y la conducta a seguir</p> <p>Si hay cambios se le informa a la enfermera y/o auxiliar de enfermería los procedimientos y el tratamiento a seguir</p> <p>Si la conducta es egresar al paciente, se le informa a la enfermera de turno para iniciar el trámite de egreso del usuario.</p>	Médico general de turno en urgencias y/o en hospitalización.


	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD		Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
			Página 41 de 51	

MACROPROCESO: MISIONAL SEGURO


PROCESO: SERVICIOS DE URGENCIAS Y DE INTERNACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECONOCIMIENTO MEDICO-LEGAL


QUE	COMO	QUIEN (RESPONSABLE)
Recepción de la solicitud	<p>1. Recibe el oficio petitorio, lo clasifica, asigna número consecutivo y procede así:</p> <p>A. Si es un reconocimiento médico legal de carácter urgente (violación, embriaguez, o personas detenidas), procede para que se atienda inmediatamente, va al paso 2.</p> <p>B. Si no es urgente se atenderá en el horario establecido y va al paso siguiente, va al paso 2.</p>	RECEPCION (Admisiones - Cajera)
Reconocimiento médico-legal	<p>2. Recibe el oficio petitorio y lo atiende de acuerdo al turno asignado.</p> <p>De acuerdo con el tipo de peritaje elabora borrador y procede así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si es reconocimiento de lesiones personales, diligencia borrador según protocolo de lesiones y continúa en el paso 3. - Si es un reconocimiento sexológico, diligencia borrador según protocolo 	Médico perito (Médico del servicio social obligatorio)

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
			Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD		Página 42 de 51	

	<p>de examen sexológico y continúa en el paso 3.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si es un reconocimiento de edad diligencia borrador según protocolo de edad y continúa en el paso 4. - Si es un reconocimiento de ley 30 diligenciar borrador según protocolo de ley 30 y va al paso 3. 	
Reconocimiento médico-legal	<p>Si es un reconocimiento de embriaguez, diligencia borrador según protocolo de embriaguez y continúa en el paso 3.</p> <p>Si es un reconocimiento de grave enfermedad y embarazo, diligencia borrador según protocolo de grave enfermedad y continúa en el paso 3.</p> <p>Si es otro tipo de reconocimiento como tutelas, responsabilidad, conceptos médicos, etc., diligencia borrador, según cuestionario enviado por la autoridad competente y va al paso 4.</p>	Médico perito (Médico del servicio social obligatorio)
Verificar evidencia	<p>3. Analiza si son o no necesarios la realización de paraclínicos y si no son necesarios procede así:</p> <p>A. Toma de muestras, si está en capacidad de hacerlo llena la solicitud del examen respectivo, oficio remisorio y envía muestra para análisis y va al paso C.</p>	Médico perito (Médico del servicio social obligatorio)

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	Código	SGC-310-MN-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD	Página 43 de 51	

	<p>B. Si no está en capacidad de tomar la muestra lleva solicitud del paraclínico y envía al laboratorio al usuario y continúa en el paso 4.</p> <p>C. Consigna la información obtenida en borrador.</p>	
Concluir informe	4. Concluye borrador de peritaje de acuerdo al examen médico y al resultado de los exámenes de laboratorio.	Médico perito (Médico del servicio social obligatorio)
Revisar peritaje	5. Revisa el peritaje transcrito en original y dos copias, lo firma y lo sella y lo entrega en archivo.	Médico perito (Médico del servicio social obligatorio)
Enviar informe de peritaje	<p>6. Recibe original y dos copias debidamente firmado y procede así:</p> <p>A. Envía original y una copia a la autoridad competente archiva una copia.</p> <p>B. Archiva una copia</p> <p>C. Consigna la información en el registro de reconocimientos médico legales.</p>	Médico perito (Médico del servicio social obligatorio) y/o auxiliar de archivo.

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
			Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD		Página 44 de 51		


12. ACTIVIDADES PROCESO SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN MEDICINA GENERAL, ODONTOLOGIA – PROGRAMACIÓN RUTA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD, RUTA MATERNO PERINATAL Y RIESGO CARDIOVASCULAR

MACROPROCESO: MISIONAL SEGURO


PROCESO: SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA EN MEDICINA GENERAL, ODONTOLOGIA – PROGRAMACIÓN RUTA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD, RUTA MATERNO PERINATAL Y RIESGO CARDIOVASCULAR

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA EN MEDICINA GENERAL, ODONTOLOGIA – PROGRAMACIÓN RUTA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD, RUTA MATERNO PERINATAL Y RIESGO CARDIOVASCULAR


QUE	COMO	QUIEN (RESPONSABLE)
Orientar al paciente en portería	El personal de portería orienta de forma clara hacia donde debe dirigirse el paciente para recibir la atención solicitada	Empresa de servicios de seguridad y vigilancia contratada
Asignación de cita	<p>Para acceder a las citas de los servicios de salud, se puede realizar de las siguientes maneras: de forma telefónica, personalizada.</p> <p>ASIGNACIÓN DE CITAS RUTA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD, MATERNO PERINATAL, RIESGO CARDIOVASCULAR. (presencial y telefónica)</p> <p>Para la asignación de citas de forma presencial en la oficina de demanda inducida del Hospital Local de Aguachica ubicada en la carrera 7 # 2-160, sede Centro de salud San Eduardo en la oficina de demanda inducida, ubicada en la carrera 32 # 10 N-97, en el centro de</p>	Demanda inducida – Call center

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	Código	SGC-310-MN-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD	Página 45 de 51	

	<p>salud Idema en la oficina de demanda inducida, ubicada en la calle 15ª # 14-30, en la Ciudad de Aguachica Cesar.</p> <p>Teléfonos: 3107959422- 3107961937 - 3107961921-3107966178-3107960628- 3107960645-3107961886</p> <p>Citas médicas de manera telefónica y presencial de 6 a 9am.</p> <p>Citas de forma presencial para adulto mayor de 55 años y niños menores de 8 años resto de la población de manera telefónica</p> <p>Consulta para nutrición, Psicología y odontología de 2 a 3 pm.</p> <p>Las citas de nutrición, y Psicología se dan ya sean presenciales o telefónicas a cualquier edad de población.</p> <p>Para la asignación de citas de forma presencial en la oficina de Call Center del Hospital Local de Aguachica ubicada en la carrera 7 # 2-160.</p> <p>3005446519, 3127311926, 318303772</p> <p>Se verifican sus derechos.</p>	
Facturación en salud	<p>El usuario que tiene programada su cita ya sea para los programas de promoción y mantenimiento de la salud, materno perinatal, riesgo cardiovascular, consulta externa y apoyo diagnóstico terapéutico, realiza el proceso de facturación, se solicita al usuario estar 30 minutos antes de su cita con el fin de realizar este proceso.</p>	Facturación - Caja

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
			Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD		Página 46 de 51	

Atención Integral al usuario	<p>El profesional de la salud llamar y recibe al paciente de acuerdo a la atención designada (Medicina general, Nutrición, Psicología, Odontología).</p> <p>Realizar la atención solicitada, de acuerdo a las normas técnicas legales vigentes.</p> <p>Registrar todos los eventos en la atención de consulta en la historia clínica sistematizada y en el RIPS correspondiente, de acuerdo a las normas legales vigentes.</p> <p>Correcto y completo diligenciamiento de la historia clínica, calidad del dato de acuerdo a lo parametrizado en la misma.</p> <p>La atención en salud debe ser integral y acorde a los lineamientos establecidos y socializados.</p> <p>Orientar al usuario sobre su estado de salud, en un idioma claro y entendible, preguntar si entendió las recomendaciones y el tratamiento a seguir si aplica.</p> <p>Estricta aplicación de las GPC de acuerdo a el diagnostico.</p> <p>Indicar al paciente reclamar las ordenes médicas en caja.</p> <p>Si el paciente pertenece a la RPMS, RMP; RCV, remitir a demanda inducida para programación de control.</p>	Profesionales de la salud
Egreso	<p>Entrega de ordenes médicas en facturación.</p> <p>Permitir y facilitar la salida del paciente de</p>	Cajeros Portero

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	Código	SGC-310-MN-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD	Página 47 de 51	

	la institución,	
--	-----------------	--


13. ACTIVIDADES PROCESO SERVICIO DE ATENCIÓN EN APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPEUTICA (LABORATORIO CLINICO, RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS, ULTRASONIDO)

MACROPROCESO: MISIONAL SEGURO


PROCESO: SERVICIOS DE ATENCIÓN EN APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPEUTICA (LABORATORIO CLINICO, RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS, ULTRASONIDO)

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN EN APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPEUTICA (LABORATORIO CLINICO, RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS, ULTRASONIDO)


QUE	COMO	QUIEN (RESPONSABLE)
Orientar al paciente en portería	El personal de portería orienta de forma clara hacia donde debe dirigirse el paciente para recibir la atención solicitada	Empresa de servicios de seguridad y vigilancia contratada
Asignación de cita	<p>Para acceder a las citas de los servicios de salud, se puede realizar de las siguientes maneras: de forma telefónica, personalizada.</p> <p>Citas de forma presencial para adulto mayor de 55 años y niños menores de 8 años resto de la población de manera telefónica</p> <p>Laboratorio, Radiología e Imágenes diagnosticas, de 2 a 3 pm.</p> <p>Ultrasonido - Ecografía de 2 a 4 pm</p> <p>Las citas de Radiología e Imágenes diagnósticas se dan ya sean presenciales</p>	Demanda inducida – Call center

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
			Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD		Página 48 de 51	


	<p>o telefónicas a cualquier edad de población.</p> <p>Para la asignación de citas de forma presencial en la oficina de Call Center del Hospital Local de Aguachica ubicada en la carrera 7 # 2-160.</p> <p>No se requiere cita para el servicio de citología, ni electrocardiograma.</p> <p>Se orienta e informa al usuario los requisitos previo para la preparación a la realización del procedimiento de apoyo diagnóstico y terapéutico según aplique.</p> <p>Se verifican sus derechos.</p>	
Facturación en salud	<p>El usuario que tiene programada su cita para radiología e imágenes diagnóstica, ultrasonido y laboratorio clínico (si aplica), factura en caja el servicio.</p> <p>Los que son de población preferencial pueden acceder sin sacar cita previa esto para el caso de laboratorio clínico, solo llega a facturación con la orden del servicio y factura.</p>	Facturación - Caja
Atención Integral al usuario – apoyo diagnóstico y complementación terapéutica	<p>El talento humano en salud llamar y recibe al paciente de acuerdo a la atención designada (radiología e imágenes diagnóstica, ultrasonido y laboratorio clínico). Se aclara que para el proceso de ultrasonido la ESE tiene subcontratado para la prestación de este servicio con: IS Nacer, Dr. Elver Devia.</p> <p>Realizar la atención solicitada, de acuerdo a las normas técnicas legales</p>	Profesionales de la salud Empresas contratadas

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD		Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
			Página 49 de 51	

	vigentes.	
Toma de muestras en el laboratorio clínico	El laboratorio clínico toma las muestras correspondientes a los exámenes indicados (previa indicación en la central de citas)	Auxiliares de laboratorio clínico – supervisión de Bacterióloga
Análisis e interpretación de la muestra de Laboratorio clínico	procesa las muestras correspondientes a los exámenes indicado, previo control de calidad interno verificado y aceptado	Bacteriólogos
Entrega de resultados del Laboratorio clínico	Entrega de resultados el mismo día del procesamiento de la muestra	Auxiliares de laboratorio clínico
Toma de imagen diagnóstica e interpretación y entrega de resultados	<p>El técnico de RX toma la imagen diagnóstica de acuerdo al procedimiento indicado y solicitado (previa indicación en la central de citas).</p> <p>Se remite para la lectura a la empresa que se tiene subcontratada para este proceso: Solusnar.</p> <p>Posteriormente se entrega el resultado de la lectura de RX 5 días hábiles en la sede principal de la ESE.</p>	<p>Técnico en RX</p> <p>Radiólogos contratados</p>
Toma de electrocardiograma y entrega de resultados	La enfermera profesional realiza la toma del procedimiento de electrocardiograma y entrega el resultado al usuario.	Profesional de enfermería
Toma de muestras y entrega de resultados Citología	La auxiliar de enfermería con entrenamiento en toma de muestras de cuello uterino, realiza la toma previo cumplimiento de requisitos. (paciente que cumple con las condiciones, proceso de identificación de muestras.	

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	Código	SGC-310-MN-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	10-01-2022
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD	Página 50 de 51	

	<p>Se remite para realizar lectura con la doctora Cito históloga Tatiana Soler, contratada por parte de la ESE.</p> <p>Se entrega resultado 8 días después de la toma de muestra en cada sede del Hospital.</p>	
Egreso	<p>Posterior a la toma de cada procedimiento y a la entrega de resultados</p> <p>Permitir y facilitar la salida del paciente de la institución,</p>	<p>Auxiliares de laboratorio clínico</p> <p>Profesional de enfermería</p> <p>Técnico en RX</p> <p>Celador</p>

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION		Código	SGC-310-MN-001
			Versión	02
			Descripción	Manual
			Fecha	10-01-2022
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN EN LOS SERIVIOS DE SALUD		Página 51 de 51		

CONTROL DE CAMBIOS

Nº DE VERSIÓN	FECHA			RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	dd	mm	aa		
01	10	02	2017	Viviana Martínez Quintero	Creación del documento
02	10	01	2022	Viviana Martínez Quintero	Actualización del documento