



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
Santa Fe de Antioquia

CÓDIGO:  
AE-AH-PR-01

VERSIÓN:  
02

Fecha de  
elaboración:  
Diciembre de 2018

Página 1 de 5

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ADMISIÓN Y EGRESO

**Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 aplicables:** 6.1, 7.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10, 10.1, 10.2, 10.3

**Nombre del proceso:** Admisión y Egreso

**Macroproceso:** Apoyo

**Objetivo:** Identificar los derechos del usuario con el fin de garantizar la atención oportuna cumpliendo con la normatividad vigente.

**Responsable:** Líder del proceso de admisión y egreso

**Alcance:** inicia con la solicitud de atención por parte del usuario hasta su egreso.

**Productos o servicios**  
Apertura historia clínica  
Ingreso paciente  
Egreso paciente

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Proceso planeación directiva Proceso de urgencias Proceso hospitalización Consulta externa Proceso servicio farmacéutico EPS, IPS Proceso Gestión Talento humano	Plan de desarrollo  Auxiliar Administrativos, Técnicos Administrativos.  Contratos	P Planeación de recursos  Establecer las necesidades del servicio  Programación de turnos  Establecer manual tarifario según entidad responsable de pago.	Adquisición de recursos  Cuadro de turnos  Manual tarifario  Ficha de contratos	Proceso Gestión financiera  EPS  Proceso Gestión Talento humano  Entes de control
	Cuadro de turnos	H Recibir y entregar turno	Entrega de turno	Proceso Hospitalización

Elaboró: Ana Cecilia Vélez – Marcela Flórez-Diego Correa

Revisó: Sara Cano Aguinaga

Aprobó: Nallybe Duran Isaza

Fecha: Diciembre de 2018

Fecha: Diciembre de 2018

Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:  
AE-AH-PR-01**

**VERSIÓN:  
02**

**Fecha de  
elaboración:  
Diciembre de 2018**

**Página 2 de 5**

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ADMISIÓN Y EGRESO**

Entidad responsable de pago	Usuario				Proceso Cirugía
Proceso gestión administrativa.	Autorización, orden médica, documento de identificación		Comprobar derechos del usuario.	Apertura de la historia clínica	Consulta externa
Proceso planeación directiva	Contratos y/o convenios con la entidad responsable de pago.		Realizar apertura de Historia Clínica.	Cierre de la historia clínica	Paciente y su familia
Personal asistencial	Sistemas de información.		Solicitar autorización a Entidad responsable del pago.	Paz y salvo de la historia clínica	EPS
	Papelería		Ejecutar la prestación del servicio	Egreso administrativo	Proceso Centro regulador
	Bases de datos		Egreso del usuario	Factura	Proceso Ingreso y egreso
			Diligenciamiento de registros	Evento adverso identificado.	Proceso Gestión financiera
			Notificación y reporte de eventos adversos	Censo hospitalario	Entes de control
			Identificación de riesgos del proceso	Fórmula médica, anexos, incapacidades, ordenes de exámenes de laboratorio, ordenes de exámenes de imágenes diagnóstica, orden de atención por consulta	Proceso de apoyo diagnóstico y terapéutico
					Servicio farmacéutico

Elaboró: Ana Cecilia Vélez – Marcela Flórez-Diego Correa

Revisó: Sara Cano Aguinaga

Aprobó: Nallybe Duran Isaza

Fecha: Diciembre de 2018

Fecha: Diciembre de 2018

Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:  
AE-AH-PR-01**

**VERSIÓN:  
02**

**Fecha de  
elaboración:  
Diciembre de 2018**

**Página 3 de 5**

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ADMISIÓN Y EGRESO**

				<p>prioritaria, orden de atención por consulta externa, orden de atención por cirugía. Paz y salvo</p> <p>Recomendaciones al paciente para situaciones administrativas</p> <p>Matriz de riesgos</p>	<p>Proceso sistema de información</p> <p>Proceso recursos</p>
<p>Proceso Gestión de calidad EPS</p> <p>Entes de control</p> <p>Proceso Gestión sistema de información</p> <p>Proceso de urgencias</p>	<p>Historia clínica diligenciada</p> <p>Orden de salida</p> <p>Paz y salvo</p> <p>Indicadores</p> <p>Matriz de riesgos</p>	<b>V</b>	<p>Auditoría de la historia clínica</p> <p>Auditoría interna, externa y de EPS</p> <p>Seguimiento a riesgos</p> <p>Análisis de indicadores</p>	<p>Informe auditoría interna</p> <p>Informe auditoría externa</p> <p>Informe auditoría médica</p> <p>Informe análisis de indicadores</p> <p>Informe de seguimiento a riesgos</p>	<p>Entres de control</p> <p>IPS, EPS</p> <p>Proceso Gestión de la calidad</p> <p>Proceso Planeación directiva</p>

Elaboró: Ana Cecilia Vélez – Marcela Flórez-Diego Correa

Revisó: Sara Cano Aguinaga

Aprobó: Nallybe Duran Isaza

Fecha: Diciembre de 2018

Fecha: Diciembre de 2018

Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:  
AE-AH-PR-01**

**VERSIÓN:  
02**

**Fecha de  
elaboración:  
Diciembre de 2018**

**Página 4 de 5**

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ADMISIÓN Y EGRESO**

				Reporte de satisfacción del usuario	
Proceso gestión de Calidad	Tratamiento del servicio no conforme	A	Control del servicio no conforme	Acciones de mejoramiento	Planeación directiva
Proceso Gestión SIAU	Informes de auditoría		Toma de acciones correctivas y de mejora	Planes de mejoramiento	Gestión de la calidad
	Informes de gestión		Elaboración del plan de mejoramiento		Entes de control
<b>Recursos</b>					
<b>Talento Humano</b>		<b>Infraestructura</b>		<b>Ambiente de</b>	
Auxiliar Administrativos, Técnicos Administrativos.		Equipo de cómputo y oficina, instalaciones locativas. Papelería Software: Servinte, Xenco.		Condiciones adecuadas de ergonomía, ruido, temperatura, humedad, iluminación y demás aspectos que afecten el desempeño laboral.	

Indicador	Tipo de Indicador	Fórmula	Periodicidad	Responsable
Oportunidad en la generación del egreso	Eficiencia	Promedio de la diferencia del número de horas entre la orden de alta médica y la hora de la emisión de la factura	Mensual	Líder de admisión y egreso

Elaboró: Ana Cecilia Vélez – Marcela Flórez-Diego Correa

Revisó: Sara Cano Aguinaga

Aprobó: Nallybe Duran Isaza

Fecha: Diciembre de 2018

Fecha: Diciembre de 2018

Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
Santa Fe de Antioquia

CÓDIGO:  
AE-AH-PR-01

VERSIÓN:  
02

Fecha de  
elaboración:  
Diciembre de 2018

Página 5 de 5

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ADMISIÓN Y EGRESO

**Riesgos:** Ver matriz de riesgos del proceso

**Normativa aplicable:** Ver normograma institucional

**Manuales y Procedimientos relacionados con el SGC:**

Nombre
Procedimiento admisión del usuario
Procedimiento liquidación de cargos

**Control de cambios:**

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Responsable
01	Diciembre de 2018	Creación de la caracterización por Diego Correa, Marcela Flórez, Ana Cecilia Vélez.	Diego Correa, Marcela Flórez, Ana Cecilia Vélez.

Elaboró: Ana Cecilia Vélez – Marcela Flórez-  
Diego Correa

Fecha: Diciembre de 2018

Revisó: Sara Cano Aguinaga

Fecha: Diciembre de 2018

Aprobó: Nallybe Duran Isaza

Fecha: Diciembre de 2018