



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

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

**CÓDIGO:
CR-RC-PR-01**

VERSIÓN: 02

**Fecha de
elaboración:
Noviembre de 2017**

**Fecha de
actualización:
Enero de 2019**

Página 1 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CENTRO REGULADOR

Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 aplicables: 6.1,7.1. 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.5, 8, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10, 10.1, 10.2, 10.3

Nombre del proceso: Centro regulador **Macroproceso:** Misional

Objetivo: Realizar la planeación y ejecución de las actividades de registro, verificación, recepción y remisión de usuarios a nuestra institución y desde nuestra institución a otros niveles de atención, a la vez que tramitar el traslado en ambulancias y los traslados para evaluaciones externas o ayudas diagnosticas que la institución no posee.

Responsable: Líder del proceso

Alcance: desde que se realiza orden medica de remisión hasta la ubicación del paciente, incluyendo la Contrareferencia de todos los pacientes atendidos en la ESE.

Productos o servicios

- Transporte asistencial básico
- Transporte asistencial medicalizado
- Remisión de usuarios
- Contrareferencia de usuarios
- Gestión de camas
- Central de autorizaciones

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Proceso de Hospitalización. Consulta externa. Proceso de Urgencias.	Contratos.	P Planeación de recursos Establecer las necesidades del servicio	Adquisición de recursos	Usuarios IPS EPS

Elaboró: Karen Velásquez – Sara Cano – Asesoras de Calidad	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

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

**CÓDIGO:
CR-RC-PR-01
VERSIÓN: 02**

**Fecha de
elaboración:
Noviembre de 2017**

**Fecha de
actualización:
Enero de 2019**

Página 2 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CENTRO REGULADOR

Proceso de Cirugía. Usuarios IPS EPS Entes de control Estado			Cuadro de turnos de enfermería y conductores	Entes de control Estado
---	--	--	--	----------------------------

Elaboró: Karen Velásquez – Sara Cano – Asesoras de
Calidad

Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Fecha: Noviembre de 2017

Fecha: Noviembre de 2017

Fecha: Noviembre de 2017



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

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

**CÓDIGO:
CR-RC-PR-01**

VERSIÓN: 02

**Fecha de
elaboración:
Noviembre de 2017**

**Fecha de
actualización:
Enero de 2019**

Página 3 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CENTRO REGULADOR

Proceso Ingreso y egreso	Cuadro de turno	H	Recibir y entregar turno	Entrega de turno	Proceso Hospitalización
Proceso de urgencias	Admisión de un paciente con su registro de atención		Planeación y gestión en la atención de emergencias y desastres	Paciente aceptado.	Proceso Cirugía
Proceso de cirugía	Convenios interadministrativos		Recepción de usuarios	Ayuda diagnóstica o valoración por especialista externa.	Consulta externa
Proceso Gestión financiera	Portafolios de servicios de la Red Adscrita y no adscrita		Remisión de usuarios	Autorización oportunamente gestionada	Paciente y su familia
Proceso Recursos	Censo diario de pacientes internados en hospitalización, cirugía y urgencias. (servinte)		Envío de contra referencia	Usuario remitido según su necesidad de atención en salud.	EPS
Proceso Centro regulador	Usuario informado sobre las condiciones necesarias para la adecuada regulación.		Solicitud y trámite de autorizaciones hospitalarias y ambulatorias	Ayudas diagnósticas, actividades y/o	IPS
	Anexos diligenciados				Proceso Centro regulador Proceso Ingreso y egreso

Elaboró: Karen Velásquez – Sara Cano – Asesoras de Calidad

Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Fecha: Noviembre de 2017

Fecha: Noviembre de 2017

Fecha: Noviembre de 2017



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

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

**CÓDIGO:
CR-RC-PR-01**

VERSIÓN: 02

**Fecha de
elaboración:
Noviembre de 2017**

**Fecha de
actualización:
Enero de 2019**

Página 4 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CENTRO REGULADOR

	<p>Portafolios de servicios de la Red Adscrita y no adscrita.</p> <p>Disponibilidad parque automotor básico y medicalizado (ambulancias)</p> <p>Recursos tecnológicos (computador, radioteléfono, diademas, teléfonos, impresora, escáner)</p>		<p>Asignación de cama hospitalaria</p> <p>Notificación y reporte de eventos adversos</p> <p>Identificación de riesgos del proceso.</p> <p>Identificación y gestión de SNC.</p> <p>Gestión de indicadores del proceso</p>	<p>procedimientos realizadas.</p> <p>Usuario atendido según su necesidad de atención en salud.</p> <p>Ubicación en cama de hospitalización.</p> <p>Remisión de usuario.</p> <p>Ubicación del usuario en otro nivel de complejidad</p> <p>Notificación de eventos de salud pública.</p> <p>Matriz de riesgos</p>	<p>Proceso Gestión financiera</p> <p>Entes de control</p> <p>Proceso de apoyo diagnóstico y terapéutico</p> <p>Servicio farmacéutico</p> <p>Entes de control</p> <p>Estado</p>
<p>Proceso Gestión de calidad</p> <p>EPS</p>	<p>Informe de auditoría</p> <p>Indicadores</p>	V	<p>Auditoría interna, externa y de EPS</p>	<p>Informe auditoría interna</p>	<p>Entres de control</p> <p>IPS, EPS</p>

Elaboró: Karen Velásquez – Sara Cano – Asesoras de Calidad

Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Fecha: Noviembre de 2017

Fecha: Noviembre de 2017

Fecha: Noviembre de 2017



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

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

**CÓDIGO:
CR-RC-PR-01**

VERSIÓN: 02

**Fecha de
elaboración:
Noviembre de 2017**

**Fecha de
actualización:
Enero de 2019**

Página 5 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CENTRO REGULADOR

Entes de control Proceso Gestión sistema de información	Matriz de riesgos		Seguimiento a riesgos Análisis de indicadores Aplicación encuestas de satisfacción al usuario	Informe auditoría externa Informe análisis de indicadores Informe de seguimiento a riesgos Reporte de satisfacción del usuario	Proceso Gestión de la calidad Proceso Planeación directiva
Proceso gestión de Calidad Proceso Gestión SIAU	Tratamiento del servicio no conforme Informes de auditoría Informes de gestión PQRSF	A	Control del servicio no conforme Toma de acciones correctivas y de mejora Elaboración del plan de mejoramiento	Acciones de mejoramiento Planes de mejoramiento	Planeación directiva Gestión de la calidad Entes de control

Recursos

Talento Humano	Infraestructura	Ambiente de Trabajo
Médico general Auxiliar enfermería con conocimiento en APH	Equipo de cómputo y oficina, instalaciones locativas.	Condiciones adecuadas de ergonomía, ruido, temperatura, humedad, iluminación

Elaboró: Karen Velásquez – Sara Cano – Asesoras de Calidad

Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Fecha: Noviembre de 2017

Fecha: Noviembre de 2017

Fecha: Noviembre de 2017



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

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

**CÓDIGO:
CR-RC-PR-01**

VERSIÓN: 02

**Fecha de
elaboración:
Noviembre de 2017**

**Fecha de
actualización:
Enero de 2019**

Página 6 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CENTRO REGULADOR

Conductor	Parque automotor (ambulancias) Software: servinte	y demás aspectos que afecten el desempeño laboral.
-----------	--	--

Indicador	Tipo de Indicador	Fórmula	Periodicidad	Responsable
Oportunidad en el trámite de gestión de camas	Eficiencia	Sumatoria del número de días de espera entre la hospitalización y la asignación de la cama / Total de camas asignadas	Semestral	Líder del Centro Regulador
Proporción de trámites de remisiones entrantes realizados	Eficiencia	Trámites realizados /Tramites solicitados *100	Semestral	Líder del Centro Regulador
Proporción de trámites remisiones salientes	Eficiencia	Servicios tramitados /Servicios solicitados *100	Semestral	Líder del Centro Regulador
Proporción de seguimiento a servicios no conformes	Eficiencia	SNC tratados/SNC reportados *100	Semestral	Líder del Centro Regulador

Elaboró: Karen Velásquez – Sara Cano – Asesoras de Calidad	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017	Fecha: Noviembre de 2017



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

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

CÓDIGO:
CR-RC-PR-01

VERSIÓN: 02

Fecha de
elaboración:
Noviembre de 2017

Fecha de
actualización:
Enero de 2019

Página 7 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CENTRO REGULADOR

Riesgos: Ver matriz de riesgos del proceso

Normativa aplicable: Ver normograma institucional

Manuales y Procedimientos relacionados en el SGC:

Nombre

Manual de referencia y Contrarreferencia

Procedimiento de Centro Regulador

Procedimiento de Central de Autorizaciones

Procedimiento Gestión de Camas

Control de cambios:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Responsable
01	Noviembre de 2017	Creación de la caracterización	Karen Velásquez – Sara Cano – Asesoras de Calidad
02	Enero 2019	Se actualiza caracterización	Ana Cecilia Vélez – Luis Alejandro Russi

Elaboró: Karen Velásquez – Sara Cano – Asesoras de
Calidad

Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Fecha: Noviembre de 2017

Fecha: Noviembre de 2017

Fecha: Noviembre de 2017