

2022

E.S.E. HOSPITAL
NUESTRA SEÑORA DEL
CARMEN

GUAMAL - MAGDALENA



[PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION]

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 1 de 38

INTRODUCCION

La información es considerada hoy el eje principal de una organización y se le da la connotación de recurso primordial, pasando de ser un producto colateral de la operación de las instituciones, a ser el eje integrador. Como recurso estratégico de la organización, requiere de una planeación y administración, con asignación de recursos para su producción, distribución, seguridad almacenamiento y recuperación, y de un eficiente nivel de organización que soporte su generación y uso. Para toda organización, contar con información de calidad; brinda una ventaja competitiva en el mercado. Para lograrlo, las instituciones aplican sus propios procesos lo cual se le denomina "gestión de la información"

En Colombia, y específicamente en el caso del sector salud; pese al impacto que las decisiones soportadas en la información tienen en la población, no existe un proceso unificado que brinde una respuesta integral de la gestión de esta. Los avances en el tema, se han elaborado atendiendo particularidades y principalmente con el fin de dar respuestas inmediatas a las solicitudes de información de los planificadores y/o tomadores de decisiones del sector, lo que ha llevado a procesamiento incorrecto de datos y a transformación y difusión de información errónea.

Sabiendo que uno de los componentes principales en un sistema de salud es la Vigilancia en Salud Pública, y que a su vez el insumo básico de este es la validación de la información; por tal motivo la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena, se hace necesario crear un proceso, que dé cuenta del ciclo completo de la información, dando respuesta especialmente al procesamiento, la distribución y el uso de la misma.

El presente documento se construye como guía para la gestión de la información, teniendo en cuenta las dinámicas y flujos de información, pero con un enfoque integrador. Este proceso inicia con la planeación de la producción del dato y termina con el acceso por parte de los usuarios a la información agregada. El éxito de este estará dado en la adopción consiente de los mecanismos aquí establecido, por el talento humano del nivel central y logrando la implementación de este en el nivel local.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 2 de 38

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Ordenar la forma en que los datos y la información fluyen dentro la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, cumpliendo un ciclo completo desde la etapa de la gestión informática hasta la satisfacción de una necesidad por parte del cliente final.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Aplicar estrategias eficaces que mejoren la calidad del dato y de la información, y hagan más efectivos los canales informacionales en la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena.
- Estandarizar y validar los instrumentos de captura de la información de los eventos de interés en Vigilancia en Salud Pública de la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena.
- Generar información periódica a los usuarios del sistema, para apoyar el Análisis de Situación de la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, los procesos de toma de decisiones y la orientación de acciones.
- Asegurar que la información siempre se encuentre disponible así como toda la infraestructura informática para su publicación, asegurando el acceso continuo a los clientes.
- Velar por la integridad y seguridad de la información que se generar dentro del marco de la norma.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 3 de 38

MARCO LEGAL

- **Ley 23 de 1982.** Derechos de autor.
- **Ley 527 de 1999.** Por medio de la cual se definen y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y las firmas digitales y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 1995 de 1999.** Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica.
- **Ley 594 de 2000.** Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 603 de 2000.** Disposición del informe anual de Gestión presentado por los administradores de las sociedades comerciales, deberán incluir entre otros el estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.
- **Decreto 1011 de 2006.** Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Resolución No. 1043 de 2006.** Por la cual se establece las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución No 1446 de 2006.** Por la cual se define el Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitoria del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.
- **Resolución No. 1445 de 2008.** Por la cual se definen las funciones de la Entidad Acreditadora y se adoptan otras disposiciones, modificada por la resolución 123 de 2012.
- **Ley No. 1273 de 2009.** Por medio de la cual se modifica el código penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos" y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 4 de 38

GLOSARIO

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Base de datos:** conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Datos sensibles:** se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- **Encargado del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Responsable del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 5 de 38

- **Titular:** persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento) Tratamiento: cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
- **Guía:** Una guía es una declaración general utilizada para recomendar o sugerir un enfoque para implementar políticas, estándares buenas prácticas. Las guías son esencialmente, recomendaciones que deben considerarse al implementar la seguridad. Aunque no son obligatorias, serán seguidas a menos que existan argumentos documentados y aprobados para no hacerlo.
- **Procedimiento:** Los procedimientos, definen específicamente como las políticas, estándares, mejores prácticas y guías que serán implementadas en una situación dada. Los procedimientos son independientes de la tecnología o de los procesos y se refieren a las plataformas, aplicaciones o procesos específicos. Son utilizados para delinear los pasos que deben ser seguidos por una dependencia para implementar la seguridad relacionada con dicho proceso o sistema específico. Generalmente los procedimientos son desarrollados, implementados y supervisados por el dueño del proceso o del sistema, los procedimientos seguirán las políticas de la organización, los estándares, las mejores prácticas y las guías tan cerca como les sea posible, y a la vez se ajustaran a los requerimientos procedimentales o técnicos establecidos dentro del a dependencia donde ellos se aplican.
- **Instructivo:** Documento que describe de una manera detallada cómo debe ejecutarse una actividad o tarea determinada para garantizar su realización, hablan sobre métodos específicos sobre plataformas, sistemas de información o algún proceso definido.
- **¿QUÉ ES UN PROTOCOLO DE SEGURIDAD?** Un protocolo de seguridad de información dice relación con una serie de reglas que rigen dentro de una transmisión de datos entre la comunicación de dispositivos para ejercer integridad, autenticación y confidencialidad. Está compuesto por algunos factores como:

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 6 de 38

- **Criptografía:** Es básicamente el cifrado de datos. Una vez que el mensaje es enviado se oculta hasta llegar a su destino, siendo descifrado por el receptor del mismo.
- **Lógica:** Tiene que ver con la estructura y la secuencia. Es llevar un orden, en donde se agrupan los datos del mensaje, el significado y saber cuándo se enviará éste.
- **Autenticación:** Corresponde a una validación de identificación, es decir, se comprueba que en el proceso no hay impostores ni terceros que puedan perjudicar esta transmisión.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 7 de 38

PLATAFORMA ESTRATEGICA DE LA E.S.E.

MISIÓN INSTITUCIONAL.

Somos un hospital público de baja complejidad que ofrece servicios de salud con criterios de calidad, seguridad y oportunidad; contamos con un recurso humano idóneo comprometido con la mejora continua de los procesos asistenciales orientados hacia la satisfacción del usuario y su familia.

VISIÓN INSTITUCIONAL.

En el 2023, seremos reconocidos como un hospital que ofrece servicios de salud oportunos y de calidad, apoyados en su equipo humano e infraestructura física y tecnológica, fijando como propósito el fortalecimiento de los servicios habilitados y dando apertura a nuevas estrategias de atención que permitan convertirnos en una institución eficiente y humanizada.

VALORES INSTITUCIONALES

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, tiene establecido en su Código de Ética y Buen Gobierno el marco de la filosofía del servicio que presta, las normas morales y éticas, además de los valores cotidianos que se constituyen en las creencias que nos unen en torno a nuestros usuarios y partes interesadas, y a través de ello, se rige la conducta y actuar de cada integrante de la E.S.E los cuales se recogen en los siguientes valores:

- **ORIENTACION AL USUARIO:** El hospital actuará en todo momento en función de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario en materia de servicios de salud, impulsando una atención y trato personalizado.
- **DILIGENCIA:** Los Funcionarios cumplirán con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a su cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 8 de 38

- **EFICACIA:** La actuación de los funcionarios del Hospital se orientará hacia la adopción de decisiones que garanticen el mejor resultado, concreción de logros que afecten los servicios de salud que se prestan al usuario.
- **EFICIENCIA:** Los funcionarios del Hospital actuarán responsablemente con el uso de los recursos para lograr los mejores resultados, reconociendo que éstos son limitados, y eligiendo entre alternativas que pueden suministrar el mayor beneficio.
- **INNOVACIÓN:** El Hospital y los funcionarios de este, deberán tener orientación a fomentar y crear nuevas ideas imprimiendo creatividad e imaginación lo que nos permitirá mejorar y fortalecer nuestra competitividad y liderazgo.
- **HONESTIDAD:** Nos comprometemos en actuar y desarrollar nuestra misión en un ambiente de transparencia de cara a la verdad y en cumplimiento a la ley.
- **RESPECTO:** Propiciamos el respeto a la persona, reconocimiento y compromiso al valor de la diversidad de ideas y puntos de vista de los colaboradores, de los usuarios y sus familias. Tenemos especial preocupación por aquellos que se encuentran en estado de vulnerabilidad.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Fomentamos la colaboración al interior del hospital, con la red asistencial y la comunidad, respetando y valorando nuestras diferencias, fortaleciendo las relaciones interpersonales y priorizando el éxito del equipo por encima del éxito individual.
- **COMPROMISO:** Trabajamos comprometidos más allá de nuestro simple deber, generando siempre nuestro mayor esfuerzo consecuentes a la capacidad de la entidad.
- **ÉTICA:** Los funcionarios del Hospital sostendrán una conducta transparente, honesta y preocupada por la dignidad de todas las personas con las que se interactúa.
- **VOCACION DE SERVICIO:** Los funcionarios del Hospital actuaran de manera solidaria y con un accionar desinteresado inclinándose a brindar en todo instante colaboración y/o ayuda.
- **JUSTICIA:** Todos los funcionarios actuaran con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **CALIDAD:** La orientación hacia la calidad nos exige procedimientos para evaluar la eficiencia, la efectividad y la seguridad de las intervenciones preventivas, de apoyo y

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 9 de 38

curativas. Actuaremos aplicando nuestro recurso maximizando los beneficios de salud con el mínimo riesgo, y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

- **CONFIANZA:** Entregaremos esperanza y seguridad en nuestro actuar.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- **COMPROMISO EN EL SERVICIO:** desarrollamos y mantenemos una destacada actitud de servicio frente a los usuarios y sus familiares, buscando soluciones eficaces que contribuyan a la mejora continua reflejada en la satisfacción de la asistencia generada por nuestro personal.
- **TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL:** Buscamos dar cumplimiento a nuestra misión y visión corporativa, con apego y cumplimiento a los valores éticos que permitan generar un ambiente transparente y una relación de mutuo beneficio entre usuarios, familiares y partes interesadas.
- **MOVILIZADORES DE CAMBIO:** Como institución sabemos que nuestras acciones no solamente pueden quedar trazadas en nuestro compromiso de trabajo cotidiano, es por ello que procuramos llevar soluciones innovadoras haciendo uso de la capacidad institucional.
- **COMPROMISO CON LA CALIDAD:** Nos comprometemos con el logro de los mejores resultados a través de la prestación de nuestros servicios, desplegando una gestión efectiva, eficiente y oportuna de nuestros procesos y recursos.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** A través de nuestro servicio, nos comprometemos con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros funcionarios y las partes interesadas, apoyados en acciones responsables.
- **ARMONÍA CON EL MEDIO AMBIENTE:** Nos comprometemos en que nuestras acciones estén ligadas en respetar, preservar y conservar un medio ambiente saludable.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 10 de 38

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

El objeto de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen DE Guamal - Magdalena, es la prestación de servicios de salud en el primer nivel de complejidad; que serán ofrecidos en el marco del Sistema de Seguridad Social en Salud. Es por ello que la entidad desarrollará acciones de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de la salud (Artículo 4 del Acuerdo 001-2007).

Bajo este propósito institucional la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, enmarca sus objetivos, los cuales son:

- Asegurar y aumentar los niveles de satisfacción, oportunidad y calidez en la prestación del servicio.
- Prestar servicios de salud seguros y eficientes minimizando los riesgos para el paciente y su familia.
- Fortalecer la gestión del talento humano enfocados en el trato digno con vocación de servicio.
- Asegurar la sostenibilidad financiera y desarrollo institucional generando rentabilidad económica y social.
- Optimizar la capacidad instalada para asegurar la prestación del servicio.
- Promover programas de responsabilidad social y ambiental aportando al desarrollo sostenible.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 11 de 38

POLITICAS ESTRATEGICAS

POLÍTICA DE SERVICIOS

La institución presta servicios de salud de primer nivel de forma oportuna y pertinente basada en estándares de calidad con un enfoque humanizado, seguro y con compromiso social.

Objetivos

- Brindar servicios de salud sin barreras de Acceso.
- Fortalecimiento del programa de seguridad del paciente e implementación del mismo en todos los procesos.
- Diseñar estrategias que permita brindar una adecuada orientación a los usuarios que acceden a la institución.
- Sensibilizar al recurso humano para propender por un trato digno y humanizado durante la prestación del servicio de salud.
- Concientizar el talento humano institucional en la necesidad de aportar conocimiento y experiencia al personal en formación.
- Mejorar la calidad del dato y reporte de todos los eventos de notificación de vigilancia epidemiológica.

POLÍTICA DE CALIDAD

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, está comprometida con el mejoramiento continuo, para lograr la satisfacción de los usuarios externos, su red de apoyo y usuarios internos, a través de la prestación de sus servicios integrales de salud orientados en un modelo de gestión y atención centrado en el usuario, familia y comunidad, de esta forma garantizar la satisfacción de las necesidades de salud de nuestros usuarios y basados en los altos estándares de calidad.

Objetivos

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 12 de 38

- Avanzar en la implementación del Sistema Único de Acreditación.
- Fortalecer todos los procesos a partir del mejoramiento continuo.
- Crear estrategias para lograr una cultura de calidad.
- Aplicar los atributos de calidad en todos los procesos institucionales.

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Gerencia de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen del Municipio de Guamal Magdalena, en su actividad de prestación de los servicios de salud, se compromete con la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para la gestión de los riesgos laborales, que cubre todos sus centros de trabajo, sus trabajadores independientes de su forma de contratación o vinculación, incluyendo los contratistas y subcontratistas.

Objetivos

- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.
- Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.
- Definir y asignar los recursos financieros, técnicos y humanos necesarios para el diseño, implementación y mejora del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Desarrollar permanentemente actividades de prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales y promoción de la salud.
- Involucrar los aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo en los sistemas de gestión, procesos, procedimientos y decisiones en el Hospital.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 13 de 38

POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

La gerencia se compromete a dar continuidad al programa de seguridad del paciente; con el objetivo de garantizar la prestación de los servicios con seguridad y calidad; basados en la identificación de riesgos, implementación de prácticas seguras que garanticen aprendizaje organizacional, cultura de seguridad y mejoramiento continuo de los procesos que fomenten la prevención de la ocurrencia de eventos adversos involucrando a funcionarios, paciente y red de apoyo.

Objetivos

- Fortalecer los programas de capacitación al cliente interno para identificar y prevenir la ocurrencia de eventos adversos en la organización.
- Motivar al cliente interno para continuar con la cultura de identificación y reporte de eventos e incidentes.
- Articular los procesos misionales y administrativos a través de auditorías concurrentes para identificar, gestionar y minimizar la ocurrencia de eventos.
- Fortalecer la evaluación de adherencia a guías, protocolos y procedimientos al personal asistencial y administrativo que garanticen prácticas seguras.

POLÍTICA AMBIENTAL

LA E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN reconoce la relación existente entre la salud y el medio ambiente, por lo que se compromete a través del desarrollo de buenas prácticas ambientales con la prevención y mitigación de los impactos generados en la prestación de los servicios de salud; promoviendo el mejoramiento continuo, la sostenibilidad y salud ambiental en cumplimiento de la normatividad vigente.

Objetivos

- Fortalecer las estrategias institucionales que sensibilicen al usuario interno y externo sobre el ahorro de recursos, manejo de residuos y sustancias químicas.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 14 de 38

- Diseñar programas que fomenten la sostenibilidad ambiental en la institución y en el municipio.
- Realizar seguimiento y autoevaluaciones que promuevan el mejoramiento continuo y la mitigación de los riesgos generados de la prestación de servicios de salud.
- Aportar a la implementación de las políticas ambientales del Departamento.

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen de Guamal-Magdalena, como entidad prestadora de servicios de salud se compromete a instaurar e implementar la política de atención humanizada en salud, enfocada hacia el servicio integral del usuario y su familia, ofreciendo una asistencia con calidez humana que responda a sus necesidades y expectativas físicas, psicológicas, sociales, emocionales, culturales y espirituales; donde todo el personal de salud, brinde un trato amable, cálido y de respeto hacia la confidencialidad, la dignidad, fundamentados en los derechos y deberes de los pacientes sus familias y los funcionarios, con condiciones laborales justas.

Objetivos

- Generar desde el equipo directivo de la institución espacios laborales dedicados a la capacitación y sensibilización del personal.
- Conformar grupo de líderes que se comprometan y que representen a cada área del hospital y contribuyan al tema de humanización.
- Articular las estrategias de humanización con todos los procesos, para mejorar la prestación de los servicios y el clima laboral.
- Socializar y medir adherencia del programa de humanización institucional.

POLÍTICA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen de Guamal – Magdalena, se compromete a gestionar los recursos tecnológicos y físicos necesarios que garanticen la integralidad de la atención institucional, la adecuada operación de los procesos y el cumplimiento de las metas

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 15 de 38

establecidas, así mismo fomentar desde los lineamientos estratégicos el disponer de quipos, dispositivos médicos y tecnologías seguras, eficientes y efectivas acordes con el nivel de complejidad de la institución de salud, apoyando la prestación de servicios asistenciales de calidad.

Objetivos

- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo en los equipos tecnológicos y biomédicos, identificando los que están en deterioro o que requieran cambio.
- Adquirir herramientas tecnológicas de acuerdo a la normatividad vigente que permita aumentar la calidad de la prestación de servicios buscando satisfacer las necesidades de la comunidad.
- Promover el adecuado uso de la tecnología nueva y usada, para prestar una atención segura y optimizar la vida útil de los equipos.
- Implementar un sistema de historias clínicas que nos permita tener una información más clara.

POLÍTICA DE TALENTO HUMANO

La E.S.E Hospital Nuestra Señora Del Carmen de Guamal, Magdalena, se compromete a promover el bienestar de sus colaboradores a través del fortalecimiento de los programas de capacitación, seguridad y salud en el trabajo, y aquellos que sean necesarios para fortalecer el capital humano; contribuyendo al desarrollo institucional.

Objetivos

- Establecer el plan de capacitaciones institucional por perfiles y competencias, armonizado con el mapa de procesos.
- Fortalecer el programa de humanización y rediseñar sus estrategias beneficiando al usuario externo e interno.
- Diseñar herramientas de medición para evaluar y/ o medir el avance del proceso de Talento Humano.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 16 de 38

- Fortalecer los subprocesos de selección, inducción, reinducción, evaluación de desempeño, clima laboral y bienestar social.
- Mejorar las condiciones de trabajo con la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen de Guamal - Magdalena, se compromete a establecer parámetros y controles de manera sistemática para la gestión integral de los riesgos administrativos, financieros y asistenciales determinando estrategias para la administración del riesgo que prevengan su materialización.

Objetivos

- Identificar riesgos en cada proceso de la institución para minimizar su materialización evitando acciones legales y judiciales.
- Capacitar al usuario interno en la gestión integral del riesgo para establecer controles que permitan cumplir con los objetivos institucionales.

POLÍTICA FINANCIERA

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen de Guamal – Magdalena, se compromete a gestionar la sostenibilidad financiera a través de controles permanentes y auditorías a los sistemas de información garantizando liquidez, rentabilidad económica y social, con eficiencia, eficacia, razonabilidad y oportunidad en el flujo de información para la óptima prestación de servicios de salud.

Objetivos

- Mejorar el sistema de contratación con las EAPB y entes gubernamentales en cuanto a cobertura de servicios y ajuste de tarifas, así como comercializar nuestros servicios a otras entidades del área de influencia.
- Garantizar la facturación total de los servicios prestados y su radicación, así como la calidad de la misma, a fin de reducir los porcentajes de glosas y devoluciones.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 17 de 38

- Reducir los tiempos de respuesta de Glosa y devoluciones acorde a lo establecido en el Decreto 4747 de 2007.
- Depurar en su totalidad los saldos de cartera para establecer un registro real de cartera recuperable.
- Realizar una gestión de cobro oportuna ante las entidades deudoras, garantizando el flujo de caja que permita la sostenibilidad financiera del hospital.
- Racionalizar el gasto frente al flujo de efectivo real, para garantizar el equilibrio financiero institucional.

MAPA DE PROCESO

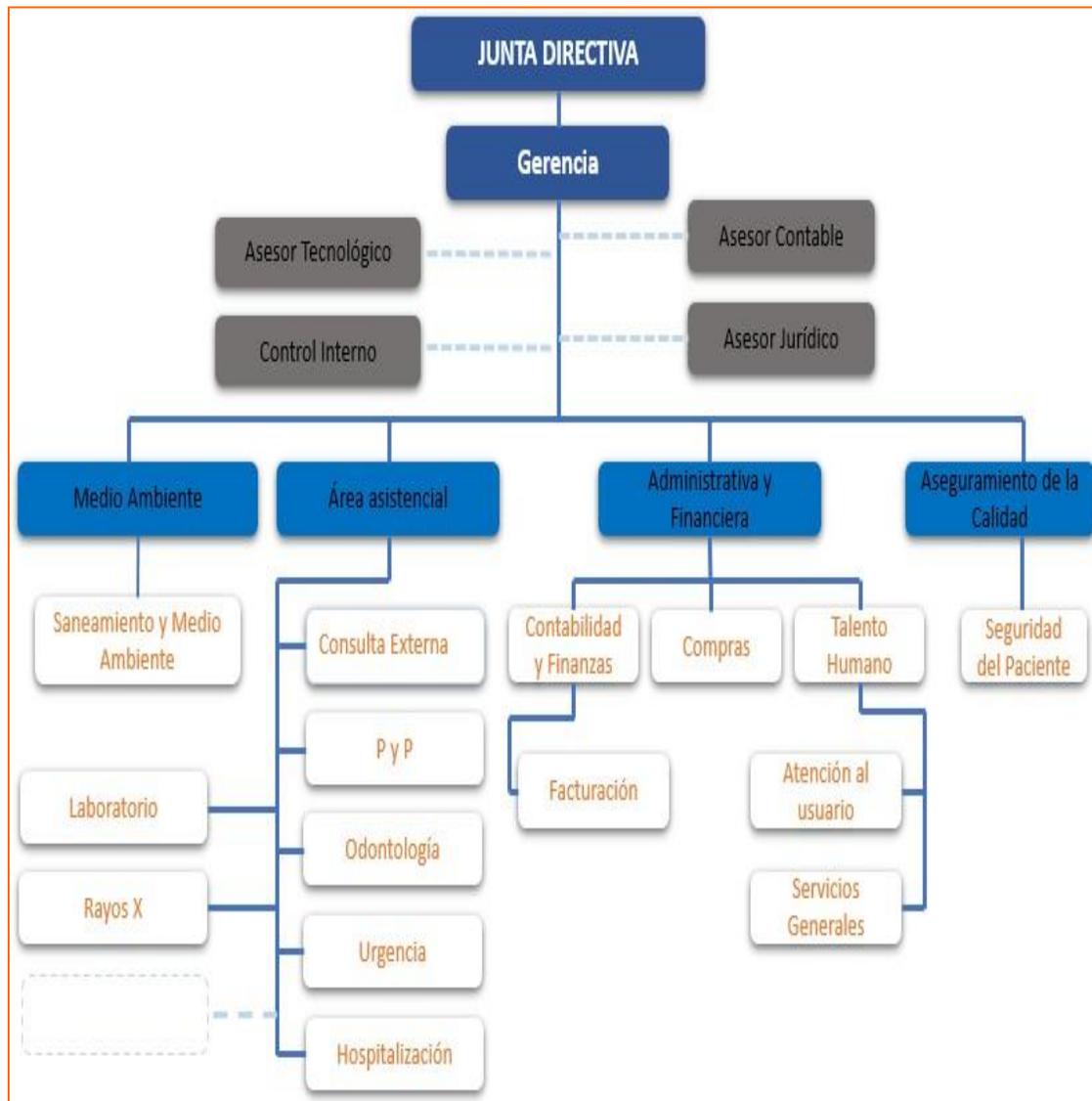


Ac
Ve

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 18 de 38

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 19 de 38

ORGANIGRAMA



 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 20 de 38

OFERTA DE SERVICIOS DE LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL – MAGDALENA

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, como Prestador de Servicios de Salud de baja complejidad, identificada con el REPS 473180024501, según Constancia de Habilitación en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud, emitida por la Secretaría de Salud del Magdalena, el día **03 de septiembre de 2021**, se encuentra habilitada para prestar los servicios declarados en el formulario de inscripción, con los siguientes datos generales:

GRUPO SERVICIO	CODIGO DE SERVICIO	NOMBRE SERVICIO
INTERNACIÓN	129	HOSPITALIZACIÓN ADULTOS
INTERNACIÓN	130	HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA
INTERNACIÓN	312	ENFERMERÍA
CONSULTA EXTERNA	328	MEDICINA GENERAL
CONSULTA EXTERNA	333	NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
CONSULTA EXTERNA	334	ODONTOLOGÍA GENERAL
CONSULTA EXTERNA	334	ODONTOLOGÍA GENERAL
CONSULTA EXTERNA	344	PSICOLOGÍA
CONSULTA EXTERNA	420	VACUNACIÓN
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	706	LABORATORIO CLÍNICO
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	712	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	714	SERVICIO FARMACÉUTICO
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	729	TERAPIA RESPIRATORIA
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	739	FISIOTERAPIA
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	744	IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	749	TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	749	TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS
PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA	907	PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN DEL PARTO
PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA	908	PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN AL RECIÉN NACIDO
ATENCIÓN INMEDIATA	1101	ATENCIÓN DEL PARTO
ATENCIÓN INMEDIATA	1102	URGENCIAS
ATENCIÓN INMEDIATA	1103	TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 21 de 38

Capacidad instalada por grupos de capacidad

GRUPO DE CAPACIDAD	CONCEPTO	CANTIDAD
CONSULTORIOS	URGENCIAS	1
	TRIAGE	1
	CONSULTA EXTERNA MEDICINA GENERAL	4
	CONSULTA PRIORITARIA	1
	CONSULTA EXTERNA – ODONTOLOGIA	1
	PROMOCION Y MANTENIMIENTO A LA SALUD	5
SALAS	PROCEDIMIENTOS	1
	OBSERVACION ADULTOS	1
	OBSERVACION PEDIATRICA	1
	E.D.A. – ENFERMEDAD DIARREICA AGUDA	1
	E.R.A. – ENFERMEDAD RESPIRATORIA AGUDA	1
	HOSPITALIZACION HOMBRES	1
	HOSPITALIZACION MUJERES	1
	PARTOS	1
	GINECO OBSTETRICIA – PUERPERIO	1
	HOSPITALIZACION PEDIATRIA	1
CONSULTA EXTERNA ODONTOLOGIA	UNIDADES ODONTOLOGICAS	1
CONSULTA PE Y DT HIGIENE ORAL	UNIDADES ODONTOLOGICAS	1
SALA DE PARTOS	MESAS DE PARTO	2
	MONITOR FETAL	1
AMBULANCIA	BASICA	4
CAMAS	PEDIATRICAS	4
	ADULTOS	7
	OBSTETRICAS	3
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	FARMACIA	1
	CONSULTORIO FISIOTERAPIA	1
	LABORATORIO CLINICO	1
	RADIOLOGIA – IMAGENES DIAGNOSTICAS	1
	EQUIPO DE RAYOS X PORTATIL	1
	EQUIPO DE RAYOS X FIJO	1
	ECOGRAFO	1
	ELECTROCARDIOGRAFO	1
SALUD PUBLICA	OFICINA SANEAMIENTO BASICO	1

TALENTO HUMANO

La institución, cuenta con un Talento Humano, integrado, por 36 funcionarios en nómina, de los cuales Once (11) son administrativos y Veinticinco (25) son operativos (asistenciales), distribuidos así: 1 Gerente, 1 Jefe de control interno, 1 Profesional universitario, 1 Técnico operativo, 1 Técnico administrativo, 1 Auxiliar administrativo, 1 Secretaria, 4 Celadores, 3

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 22 de 38

Médicos generales (entre ellos un médico en SSO), 1 Profesional universitario área de salud (bacteriólogo), 1 Profesional universitario área de salud (nutricionista), 1 Enfermera área de Urgencias, 1 enfermera área de PEYDT, 1 Técnico área salud (saneamiento básico), Técnico área salud (auxiliar de odontología), 6 auxiliar área salud (auxiliares de enfermería), 7 auxiliar área salud (promotoras de salud), 1 auxiliar área salud (estadística).

La planta de personal que tiene actualmente la ESE es insuficiente para el cumplimiento efectivo de los procesos misionales que tiene esta entidad, razón por la cual, el 54.5% del total de la planta del área asistencial del hospital, está vinculado por contratos de prestación de servicios.

El talento Humano vinculado por contrato de prestación de servicios está integrado por 71 contratistas, de los cuales 54 Operativos y 17 Administrativos.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 23 de 38

IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LOS CLIENTES

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena, cuenta con diversos mecanismos para identificar las necesidades de información tanto de clientes internos como clientes externos, como se detalla a continuación:

Tipo de cliente	Requisitos
EAPB	Con respecto a la atención de sus afiliados: Buen trato Pertinencia Oportunidad Seguridad Calidad Satisfacción Con respecto a los servicios contratados. Cumplir con las exigencias legales y éticas en el manejo de la historia clínica. Oportunidad en la entrega de facturación Reportar oportuno de novedades Cumplir con las metas estipuladas en promoción y prevención. Permitir las auditorias de segunda parte y realizar los planes de mejoramiento.
Usuarios de la E.S.E	Oportunidad. Puntualidad Buen trato Pertinencia Información adecuada y oportuna Tramite oportuno de manifestaciones. Seguridad Comodidad Privacidad Priorización de usuarios especiales
Cliente interno	Buen trato Puntualidad Comunicación oportuna y adecuada entre las diferentes dependencias y con los usuarios Responsabilidad de todos los colaboradores Oportunidad y confiabilidad en la información Diligenciamiento adecuado de registros Oportunidad en la entrega de nómina Gestión de clima organizacional Dotación de elementos de protección personal para el desempeño seguro de las actividades Formación y entrenamiento

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 24 de 38

	Políticas definidas Eficacia en el plan de incentivos Eficacia en el plan de bienestar social
Proveedores	Relaciones de confianza y mutuo beneficio Retroalimentación de acciones de mejora Transparencia en las negociaciones contractuales Oportunidad de respuesta Capacitación
Otras IPS	Alianzas estratégicas para continuidad de la atención de los pacientes Compartir experiencias exitosas para aportar al mejoramiento del sector Respuesta oportuna Pertinencia Comunicación asertiva Cumplir con requisitos legales de referencia y contrarreferencia

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 25 de 38

GESTION DE LA INFORMACION

Los procedimientos que conforman el proceso de gerencia y gestión de la información en la entidad, según normatividad vigente, son:

Recolección y Consolidación de la Información:

- Identificar las fuentes de la información y los instrumentos de recolección
- Identificar los métodos de captura y validación de los datos
- Capturar la información
- Procesar la información
- Realizar la consolidación
- Clasificar la información
- Automatizar o sistematizar la información
- Validar la información
- Generar bases de datos
- Educar al usuario

Entrega de la información:

- Recepcionar los requerimientos de solicitudes de información
- Clasificar los requerimientos de información
- Priorizar la información para su generación y entrega
- Generar la información solicitada
- Validar la consistencia de la información
- Remitir la información según los requerimientos

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 26 de 38

- Verificar si existen variaciones inesperadas de la información detectadas en el comparativo de los datos.
- Entregar la información en el medio solicitado y en los tiempos establecidos.
- Archivar la documentación generada

Implementación e Implantación del Sistema de Información:

- Identificar necesidades de información
- Consolidar y priorizar las necesidades de información
- Determinar o identificar las fuentes de información
- Determinar si la información puede ser sistematizada o física
- Parametrizar la información: información sistematizada e información física
- Indagar diferentes tecnologías para la sistematización de la información
- Establecer si la sistematización de la información es factible

Seguridad de la información:

- Inventariar la Información que se genera y recibe en la entidad
- Priorizar el grado de seguridad de la información
- Definir plan de seguridad de la información
- Desplegar el plan de seguridad de la información
- Ejecutar el plan de seguridad de la información
- Hacer seguimiento al plan de seguridad de la información
- Implementar Acciones de mejoramiento

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 27 de 38

GESTION DE PACIENTES

El servicio de admisión integra los contactos y movimientos asistenciales de todos los pacientes en la E.S.E. HNSC y sus áreas de atención. Sus funciones se orientan hacia la coordinación de acciones y recursos alrededor de la asistencia, al paciente.

En cada una de las áreas de la atención (Consulta Ambulatoria, urgencias hospitalización,) desarrolla funciones y tareas dirigidas a:

LA gestión operativa de los procesos administrativos de acceso y circulación asistencial de los pacientes, con el fin de facilitar y garantizar una accesibilidad sencilla y ágil sobre criterios de equidad y eficacia.

La organización y evaluación del proceso asistencial (coordinación de tareas y actividades provenientes de las diversas unidades de la institución), con el fin de mantener la cohesión de la organización sanitaria ante el paciente y eficiente de los recursos.

La obtención de datos que permitan disponer a la ESE de información sobre la demanda existente y la actividad asistencial realizada

ANTENCION AMBULATORIA

Definición:

El servicio de admisión y documentación clínica regula y programa la atención ambulatoria de la ESE, incluye la gestión de los pacientes en consulta externa, odontología, protección específica y detección temprana, procedimientos diagnosticos-terapeuticos que requieren programación, con su horario de lunes a viernes.

Objetivos:

Garantizar el correcto cumplimiento de las normas para el registro centralizado de los pacientes, gestión de las citas y captura de la actividad ambulatoria.

Coordinar y homogenizar el acceso y circulación asistencial del paciente ambulatorio, manteniendo en todo momento el contacto con el paciente.

Optimizar los tiempos de actividad en consultas externas.

Implicar activamente junto con los servicios asistenciales en la definición e implementación de un modelo de atención ambulatorio global e integrado para los pacientes .

Funciones:

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 28 de 38

Programación y gestión de agendas:

Proporcionar el soporte operativo preciso a la dirección del hospital y servicios asistenciales para la planificación de la oferta de atención ambulatoria, facilitando información sobre la evolución de la demanda prevista, la demanda real y la producción esperable en función de la actividad realizada y el rendimiento de las citas asignadas.

Diseñar la estructura de la agenda, siguiendo las pautas marcadas por la dirección y los servicios clínicos, para ello, los siguientes aspectos:

- ✓ Calendario y horario de la agenda
- ✓ Médicos asignados
- ✓ Tipos de prestación y tiempos asignados cada prestación

Mantener actualizada en tiempos real los datos de las solicitudes de atención ambulatoria registradas en las agendas. Con carácter general, efectúa las modificaciones relativas, fechas de asignación solicitadas por el paciente.

Gestión operativa de la solicitud de cita

Registra de forma centralizada las solicitudes de cita, debiendo incluir el registro, al menos, los siguientes datos:

- ✓ Datos de identificación del paciente
- ✓ Nivel de asistencia, servicio, medico
- ✓ Especialidad solicitada
- ✓ Tipo de financiamiento
- ✓ Fecha de solicitud

Asigna fecha y hora para la atención de citas, que implica la cita con los pacientes.

Requisitos:

Para atender los objetivos y funciones establecidas, el servicio de facturación y estadísticas.

Disponer para el mantenimiento y actualización de la estructura de las agendas, bases de datos de la población capitada.

Producto

- **Solicitud de citas:** Se contabilizan las solicitudes de citas asistenciales ambulatorias, registradas en las agendas de actividad ambulatorias.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 29 de 38

- **Desprogramación de citas:** se contabilizan las modificaciones relativas a cambio de fecha asignada ó anulación de la cita, por la propia institución o solicitada por el paciente.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 30 de 38

HOSPITALIZACION

Definición:

El servicio de admisión y documentación clínica regula los ingresos, traslados y altas clínicas, así como la actividad de las unidades asistenciales, adecuándola a la demanda y a los objetivos y perfil epidemiológico del área.

Objetivos:

Lograr una adecuada programación y priorización de la asistencia, de acuerdo a los criterios establecidos por la entidad hospitalaria.

Favorecer la ubicación de los pacientes hospitalizados de acuerdo a su situación clínica,

Evitar estancias innecesarias por cuestiones organizativas proporcionando el soporte operativo a los servicios asistenciales y coordinando las acciones que garanticen el buen funcionamiento de las mismas

Favorecer el correcto registro de los datos para la gestión operativa de la área de hospitalización, así como la obtención de los indicadores de funcionamiento y producción definidos por el área.

Funciones:

- Solicitud de programación de ingresos

Establecer los mecanismos necesarios para conocer el tiempo real la demanda de ingresos y los datos administrativos de interés clínico que permitan la correcta clasificación de la solicitud

Establecer la oferta adecuada de camas, de acuerdo a la demanda asistencial prevista

- Gestión de camas

Establece los procedimientos de verificación necesarios para garantizar la actualización permanente de la situación de las camas de hospitalización.

Autoriza y gestiona los cambios de ubicación de los pacientes.

Establece los circuitos necesarios para conocer en tiempo real las altas hospitalarias.

Producto

- **Solicitud de ingreso:** se contabilizan todas las solicitudes de ingreso recibidas y registradas.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 31 de 38

- **Ingreso urgente:** Se contabiliza como ingreso urgente, todos aquellos en que el ingreso del paciente se produzca tras la solicitud, sin abandono por parte del paciente del hospital desde el momento de la solicitud.
- **Gestión de camas:** se contabiliza como gestión de camas, todos los movimientos registrados para cada paciente, desde su ingreso hasta el alta hospitalaria.

Urgencias

Definición:

El servicio de admisión y documentación clínica da apoyo organizacional a la demanda de atención en la unidad de urgencias de la E.S.E. HNSC, proporcionando el soporte organizativo e informativo preciso para garantizar una adecuada asistencia de los pacientes.

Objetivos:

- Conocer en todo momento, en tiempo real, los pacientes que se encuentran en el área de atención de urgencias.
- Evitar esperas innecesarias por cuestiones organizativas.
- Favorecer el correcto registro de los datos necesarios para la gestión operativa de la atención en urgencias, así como la obtención de los indicadores de funcionamiento y producción definidos para el área.

Funciones

Registro de la urgencia.

- Registra los datos de identificación del paciente, actualizando los datos variables del fichero índice de pacientes. Esta tarea se llevará a cabo, siempre que las condiciones del paciente lo permitan, previamente a la asistencia, mediante entrevista personal y soporte documental.
- Identificar cada asistencia a través de un número secuencial, único y constante
- Registra los datos de entrada básicos que identifican al paciente
- Elabora la documentación administrativa precisa para el ingreso del paciente

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 32 de 38

- Capturar y registrar datos del egreso del paciente con el fin de cerrar la atención del mismo.

Requisitos

Disponer de los elementos básicos para gestión de pacientes en el área de urgencias.

Producto

- **Urgencia registrada:** se contabilizan todas las solicitudes de atención en urgencias, con independencia de su procedencia, motivo y naturaleza de la consulta, de la duración de la misma y del destino al ser dado de alta.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 33 de 38

GESTION DE LA HISTORIA CLINICA DE LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL – MAGDALENA

La Historia Clínica es el documento privado de tipo técnico, clínico y legal, de OBLIGATORIO diligenciamiento y sometido a reserva, donde se registran los datos del prestador de servicios de salud y del paciente, así como la información sobre las condiciones de salud, contiene los datos de identificación del paciente, la información relacionada con su condición o situación clínica, sus antecedentes personales y familiares, (patológicos, quirúrgicos, farmacológicos y terapéuticos), los hallazgos clínicos, diagnósticos, pronósticos, el proceso evolutivo de su condición clínica, los planes de tratamiento propuestos, los tratamientos realizados, los controles pertinentes, el proceso de rehabilitación y la recuperación de la salud; juicios clínicos, documentos relacionados, descripción de procedimientos, informaciones generales pertinentes, información relacionada con el consentimiento informado, documento de consentimiento del paciente, declaración de retiro voluntario del tratamiento; también puede incluir y contener imágenes diagnósticas, fotografías, videos, diagramas y diseños de estudios odontológicos (incluido el odontograma), placas y estudios radiológicos o de imágenes diagnósticas, resultados y/o registros de exámenes clínicos y paraclínicos que sean pertinentes para el conocimiento, evaluación, estudio, análisis, tratamiento, recuperación, seguimiento y rehabilitación del paciente, orientado al manejo de su salud, como documento o fuente de datos debe garantizar las necesidades de información de tipo:

- ❖ Asistencial: Vehículo de comunicación entre los diferentes profesionales y niveles asistenciales.
- ❖ Científico: fuente de datos fundamental para la investigación clínica y epidemiológica.
- ❖ Evaluativo: núcleo de sistema de información clínico que permite la evaluación de la calidad asistencial, apoyo a la gestión clínica y la planificación de los resultados existentes.
- ❖ Legal: el registro de toda la información generada en el proceso asistencial puede servir de apoyo en las actualizaciones legales emprendidas por los profesionlaes.

El servicio de admisión, estadística y sistemas de información, serán los responsables de organizar toda la información clínica en una historia clínica única del paciente, facilitando su utilización, custodia y actuación.

La Historia Clínica en la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena, es un documento que se inicia con la valoración del paciente por primera vez, registra la evolución cronológica de la atención en salud del paciente y se va construyendo a través

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 34 de 38

del tiempo en la medida que se van documentando los aspectos de la relación Profesional de la Salud (Médico– Odontólogo – Enfermera, etc.) - Paciente.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 35 de 38

Objetivos

- Garantizar la existencia de una historia clínica única por paciente.
- Favorecer la integración de toda la información sobre el proceso asistencial
- Facilitar el manejo y localización de información en la historia clínica impulsando la ordenación y normalización de los documentos que la componen.

NORMATIVIDAD VIGENTE

La Historia Clínica se encuentra sustentada y reglamentada en la normatividad vigente y elaborada de acuerdo con los parámetros generales previstos en la misma, con los contenidos mínimos requeridos y con los demás adicionales que son pertinentes y de utilidad para la atención de salud en la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, la normatividad para el manejo de la Historia Clínica:

- **Resolución 1995 de 1999**, del Ministerio de Salud establece las normas para el manejo de la historia clínica.
- **Ley 23 de 1981**. Artículos Nos. 33, 34, 35. Por la cual se dictan normas en materia de ética médica. Secreto profesional de la Historia clínica. Regula archivos de las historias clínicas.
- **Decreto 3380 de 1981**. Artículo 23 El conocimiento que de la historia clínica que tengan los auxiliares del médico o de la institución en la cual éste labore, no son violatorios del carácter privado y reservado de ésta.
- **Decreto 1011 de 2006** en el Artículo 33 obliga a garantizar el desarrollo de procesos de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad que los programas de auditoría sean concordantes con la intencionalidad de los estándares de acreditación y superiores a los que se determinan como básico en el Sistema Único de Habilitación.
- **Resolución 1832 de 1999**. Artículo 3: Ajuste a la estructura de datos de identificación, consulta, procedimientos, hospitalización y urgencias

DIRECTIVAS INTERNAS SOBRE LA HISTORIA CLÍNICA

Historia Clínica Única: En cumplimiento de la normatividad vigente, en la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, se adoptan los formatos establecidos

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 36 de 38

en este protocolo como la HISTORIA CLÍNICA UNICA que se utilizará para la atención de los pacientes por parte de todos y cada uno de los profesionales de la Institución.

Obligatoriedad de la apertura de Historia Clínica: A todo paciente atendido por primera vez en la Red de Salud Ladera ESE se le realizará el proceso de apertura de Historia Clínica.

Obligatoriedad del registro: “Los profesionales, técnicos y auxiliares que intervienen directamente en la atención a un usuario, tienen la obligación de registrar sus observaciones, conceptos, decisiones y resultados de las acciones en salud desarrolladas” con ocasión de la prestación de los servicios de salud en la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena. Para cada una de las atenciones realizadas a los pacientes debe registrarse en la historia clínica las acciones realizadas, los hallazgos, las observaciones, las recomendaciones y todas las circunstancias relacionadas con la prestación de los servicios, registrando la fecha y la hora de la atención.

Calidad de los registros en la Historia Clínica: “La Historia Clínica debe diligenciarse en forma clara, legible, sin tachones, enmendaduras, intercalaciones, sin dejar espacios en blanco y sin utilizar siglas. Cada anotación debe llevar la fecha y hora en la que se realiza, con el nombre completo y firma del autor de la misma”.

Custodia de la Historia Clínica: Aunque en este Protocolo se establecen los flujos y manejos de entrada y salida de la Historia Clínica del archivo y las personas responsables de los mismos, debido al carácter confidencial y de reserva de la Historia Clínica, todo el personal asistencial y administrativo de la institución relacionado con el manejo y tráfico de la Historia Clínica debe velar por su custodia y conservación.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 37 de 38

BIBLIOGRAFIA

LAUDON K. ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN. MÉXICO: MAC- GRAW HILL; 1996.

RAMIREZ, TORRES, CASTIBLANCO. LINEAMIENTO GENERAL-ANÁLISIS DE SITUACIÓN DE SALUD Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO. SUBDIRECCIÓN DE VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA. VERSIÓN 2; 2015.

UNIVERSIDAD DE VALENCIA. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN. PÁGINA WEB: DISPONIBLE EN: [HTTP://WWW.UV.ES/MACAS/T6.PDF](http://www.uv.es/macas/t6.pdf). CONSULTADO EL: 06/09/2015.

MANUAL PARA MANEJO Y CUSTODIA DE LA HISTORIA CLÍNICA RED DE SALUD DE LADERA ESE 15 DE ABRIL DE 2014

MANUAL DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA SUBDIRECCIÓN DE VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA DIRECCIÓN DE EPIDEMIOLOGIA, ANÁLISIS Y GESTIÓN DE POLÍTICAS DE SALUD COLECTIVA. BOGOTÁ D.C. SEGUNDA VERSION. 15 DE MAYO DE 2015

MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION. HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN LUZ CASTRO GUTIEERREZ ESE. SEGUDNA VERSION. 20 DE JUNIO DE 2016

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	23- DIC-2022
PROTOCOLO PARA LA VALIDACION DE LA INFORMACION	CODIGO:	HNSC-GCC-P-036
	PAGINA	Página 38 de 38

Proyectado por:


OMAR MEDINA RAMÍREZ
 P.U. Asistente de Calidad
 23-diciembre- 2022

Revisó y Aprobó:


JORGE ALBERTO LEMUS BELLO
 Gerente E.S.E.
 23-diciembre- 2022

"GESTION Y CONTROL DE CALIDAD"

Historia del Cambio: Segunda Versión; modificaciones y actualizaciones al documento por servicio. Original firmado y archivado

23-DICIEMBRE-2022
 13- DICIEMBRE - 2018