

	Caracterización del Proceso	Código: UCE-CP-001
	UCE-CP-001 UNIDAD DE CUIDADOS ESPECIALES	Versión: 1
		Vigencia: 13/Nov/2018

TIPO DE PROCESO: 03 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
NOMBRE DEL PROCESO: 7 UNIDAD DE CUIDADOS ESPECIALES	RESPONSABLE: D. Médico, jefe departamento de Enfermería
OBJETIVO DEL PROCESO: Definir las actividades y procedimientos a realizar al usuario y sus acompañantes en el servicio de UCE, con un equipo humano calificado que elabora y cumple un plan de atención en salud de alta complejidad, en forma oportuna segura y confiable, mediante un plan de mejoramiento continuo	
ALCANCE: El alcance de este proceso comienza con el ingreso administrativo y físico del paciente al servicio de UCE hasta su egreso, entendido como la admisión, planeación, evaluación, ejecución del tratamiento y egreso al servicio de UCE, y termina con el proceso de seguimiento y mejoramiento del proceso	


PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES PHVA	SALIDAS	CLIENTES
EXTERNOS <ul style="list-style-type: none"> EAPB Aseguradoras, prepagadas usuario. Lavandería Servinte Servicio de laboratorio Alimentación Audidores externos Empresas de transporte asistencial Proveedores de productos y equipos Vigilancia y monitoreo INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> Usuario con necesidades de atención en salud Solicitud de admisión al servicio de uce Autorización de atención y procedimientos por las aseguradoras Recepción del paciente Ingreso Administrativo y acceso a HC Recurso Humano necesario para la atención: recursos misionales y de apoyo Cuadro de turnos personal asistencial HC electrónica 	PLANEAR <ul style="list-style-type: none"> Elaboración del plan estratégico del proceso Ingreso y admisión del paciente Valoración médica e ingreso al servicio de UCE Ingreso de Enfermería al servicio de UCE Plan de cuidado de Enfermería Plan de alimentación HACER <ul style="list-style-type: none"> Ejecución del plan de atención y 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de estudios imagen lógicos Solicitud de exámenes de laboratorio Solicitud de estudios de cardiología no invasiva Solicitud de procedimientos quirúrgicos Orden de administración de medicamentos Usuario y familia atendido satisfactoriamente HC diligenciada completamente, con órdenes generadas y plan de tratamiento: (rx, laboratorio, 	EXTERNOS <ul style="list-style-type: none"> EAPB Aseguradoras, prepagadas Usuario. Lavandería Audidores externos Empresas de transporte asistencial Laboratorio clínico Vigilancia y monitoreo INTERNOS <ul style="list-style-type: none"> Servicios de: hospitalización, UCI, cirugía, Hemodinamia, imágenes,

	Caracterización del Proceso	Código: UCE-CP-001
	UCE-CP-001 UNIDAD DE CUIDADOS ESPECIALES	Versión: 1
		Vigencia: 13/Nov/2018

<ul style="list-style-type: none"> • Admisiones • Esterilización • Gestión Humana • Servicios generales • Servicio farmacéutico • Gestión de tecnología y ambiente físico • Referencia y contrareferencia • Servicios de: hospitalización, UCI, cirugía, Hemodinamia, consulta externa, imágenes, cardiología no invasiva • Auditoria medica • Archivo clínico • Coordinador de enfermería • Director médico • Comité de HC 	<ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos y dispositivos médicos • Información y educación sobre proceso de atención. Derechos y deberes • Equipos biomédicos • Infraestructura • Material estéril • Ropa hospitalaria • Exámenes de laboratorio y patología • Exámenes de Imagenología • Exámenes de cardiología no invasiva • Alimentación • Guías de práctica clínica • Protocolos y guías de enfermería • Auditoria concurrente externa e interna • Censo hospitalario 	<p>cuidado al paciente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención integral del paciente en rehabilitación cardiaca, terapia respiratoria, terapia física y nutrición. • Ronda medica diaria • Entrega de turno medica • Entrega de turno de enfermería • Toma de muestras de laboratorio • Solicitud de estudios de cardiología no invasiva • Preparación de paciente pre quirúrgico • Realización de curaciones • Educación al paciente y su familia • Egreso médico del paciente • Egreso de Enfermería del paciente • Reporte de eventos de seguridad del paciente <p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medición de adherencia a guías de práctica clínica en el servicio de UCE • Medición de adherencia al cumplimiento de historia clínica • Medición de adherencia a protocolos de enfermería • Medición de adherencia a guías de antibióticos • Seguimiento a estancias 	<p>cita de revisión, especialistas, cuidados en casa)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formula médica, epicrisis • Orden de salida, de traslado o de remisión • Instrucciones y recomendaciones al egreso del servicio. • Instructivos educativos. • Devolución de medicamentos y dispositivos médicos al servicio farmacéutico • Entrega verbal y completa del paciente al servicio que será trasladado dentro de la clínica o en caso de ser remitido copia de la historia clínica completa. • Diligenciamiento y entrega oportuna de documentos anexos (mipress, CTC) • Desechos hospitalarios y ropa sucia. • Entrega al servicio de central de esterilización cada uno de los equipos que están y serán lavados para ser respectivamente esterilizados. • Cuenta de cobro y liquidación de copago. • Certificado de defunción según el caso 	<p>cardiología no invasiva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturación • Secretaria de sala • Esterilización • Servicios generales • Alimentación • Servicio farmacéutico • Gestión de tecnología y ambiente físico • Referencia y contrareferencia • Auditoria medica • Archivo clínico • Dirección Médica. • Auditoria Medica • Sistemas de información. • Contratación y mercadeo • Comité de historias clínica • Comité de Seguridad del Paciente • Comité de infecciones.
--	---	---	---	--


	Caracterización del Proceso	Código: UCE-CP-001
	UCE-CP-001 UNIDAD DE CUIDADOS ESPECIALES	Versión: 1
		Vigencia: 13/Nov/2018

		<p>hospitalarias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ronda administrativa • Rodas de seguridad • Rondas de lavado de manos • Seguimiento al modelo de atención • Seguimiento al acceso y la admisión del usuario • Seguimiento a la evolución del usuario • Seguimiento a la pertinencia en la atención - • Seguimiento a la satisfacción del usuario • Seguimiento a riesgos, indicios de atención insegura y eventos adversos • Salida del paciente del servicio <p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redefinición de conducta clínica con resultados clínicos y paraclínicos • Redefinición del plan de enfermería • Implementación de procedimientos médicos y de enfermería y GPC cuando se requiera • Implementación de planes de mejora frente a oportunidades de mejora o eventos adversos 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de eventos adversos • Reportes de vigilancia epidemiológica • Reporte de tecno vigilancia. • Reportes de farmacovigilancia 	
--	--	---	---	--

	Caracterización del Proceso	Código: UCE-CP-001
	UCE-CP-001 UNIDAD DE CUIDADOS ESPECIALES	Versión: 1
		Vigencia: 13/Nov/2018


		detectados en el proceso		
		<ul style="list-style-type: none"> • Acciones preventivas y correctivas 		

REQUISITOS	RECURSOS
<p>Legales:</p> <p>Constitución Política de Colombia 1991. *Ley 100 de 1993. Decreto 2423 de 1996. Por el cual se determina la nomenclatura y clasificación de los procedimientos médicos, quirúrgicos y hospitalarios del manual tarifario y se dictan otras disposiciones. Ley Estatutaria en Salud N° 1751 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones NTCGP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Decreto 780 del 2016 Decreto único en salud Resolución 256 del 2016 Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. Resolución 1995 de 1999. Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica. Ley 715 de 2001. Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (acto legislativo 01 de 2001) de la constitución política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud entre otros. Resolución 951 de 2002. Por la cual se fijan algunos lineamientos en relación con el Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud, RIPS. Ley 23 de 1981: Por lo cual se dictan Normas en Materia de Ética Médica. Decreto 3518 de 2006 Por el cual se crea y se reglamenta el sistema de</p>	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Médico Especialista. • Médicos Generales. • Enfermera. • Auxiliares de Enfermería. • Nutricionista. • Terapeuta respiratorio. • Rehabilitadora cardiaca. • Bacteriólogo. • Auxiliar de referencia y contra referencia • Personal de servicios generales • Auxiliar de farmacia <p>Físicos:</p> <p>Todos los recursos necesarios reglamentados para dar cumplimiento a la norma y los demás definidos para la prestación del servicio de uce</p> <p>Tecnológicos:</p> <p>SERVINTE , ISOLUCION, ATHENEA, INTRANET</p> <p>Financieros:</p> <p>Los asignados al presupuesto anual</p>

	Caracterización del Proceso	Código: UCE-CP-001
	UCE-CP-001 UNIDAD DE CUIDADOS ESPECIALES	Versión: 1
		Vigencia: 13/Nov/2018

<p>vigilancia en salud pública y se dicta otras disposiciones MECI 2014. Manual Técnico del Modelo Estándar del Control Interno para el Estado Colombiano.</p> <p>Partes Interesadas: CALIDAD. EPS, GERENCIA, D MEDICA, PERSINAL UCE</p> <p>Norma:</p>	
--	--

INDICADORES	RIESGOS	DOCUMENTACION ASOCIADA
<ul style="list-style-type: none"> • Promedio días estancia hospitalaria. • Giro cama. • Índice de infecciones asociadas a la atención en salud. • Porcentaje de infecciones quirúrgicas. • Índice de infecciones asociada a dispositivos. • Porcentaje de ocupación. • Porcentaje de adherencia a lavado de manos. • Tasa de reingreso a paciente hospitalizado. • Tasa de mortalidad intrahospitalaria. • Porcentaje de pacientes con estancia prolongada • Porcentaje de cumplimiento de adherencia a guías • Porcentaje de adecuado diligenciamiento de historia clínica médica 	<ul style="list-style-type: none"> • Paro cardiorrespiratorio. • UPP. • Identificación incorrecta de paciente. • Caídas. • Riesgo de infección asociada al cuidado de la salud, • Hematomas asociados a la administración de heparina. • Hematoma asociado a punción arterial. • TVP asociado a reposo prolongado. • Errónea formulación y administración de medicamentos por desconocimiento en la forma adecuada de la administración. (Tabla de estabilidad), desconocimiento del paciente y sus riesgo, (alergias). • Reacción adversa a medicamentos. • Falta de aplicación de profilaxis de anticoagulación. • Retiro accidental de dispositivos. • Riesgo de reingreso por la misma causa de la hospitalización inicial. • Estancia prolongada. • Fuga de paciente. • Muerte de paciente por falta o demora en el traslado de ambulancia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Guías de Práctica clínica • Gestión documental • Ley Estatutaria en Salud N° 1751 de 2015

	Caracterización del Proceso	Código: UCE-CP-001
	UCE-CP-001 UNIDAD DE CUIDADOS ESPECIALES	Versión: 1
		Vigencia: 13/Nov/2018

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	31/08/2018	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: JUAN PABLO JIMENEZ OCHOA Cargo: COORDINADORA DE CALIDAD Fecha: 13/11/2018	Nombre: JUAN PABLO JIMENEZ OCHOA Cargo: COORDINADORA DE CALIDAD Fecha: 13/11/2018	Nombre: JUAN PABLO JIMENEZ OCHOA Cargo: COORDINADORA DE CALIDAD Fecha: 13/11/2018