
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	CARACTERIZACION DE PROCESOS	VERSIÓN: 1	
		CÓDIGO: SDS-CSS-CAR-001	
	CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD	FECHA DE VIGENCIA: 24/Sep/2015	

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION
1	20150818	El Presente Documento fue Creado posterior a la Reorganización de la Secretaría Distrital de Salud.

MACROPROCESO	PROCESO	TIPO
Misionales	Calidad de Servicios de Salud	Misional
OBJETIVO DEL PROCESO	ALCANCE DEL PROCESO	LIDER DEL PROCESO
Mejorar la Calidad de la Atención en Salud y Seguridad del Paciente en los servicios de salud en las 100 Instituciones Prestadoras de Salud del pacto por la Seguridad del Paciente	Identificación del estado actual de la Calidad y Seguridad en la Prestación de los Servicios de Salud, hasta la verificación de las acciones implementadas para el mejoramiento continuo en la calidad de la prestación de los servicios de salud en las 100 Instituciones Prestadoras de Salud del pacto por la Seguridad del Paciente.	DIRECTOR DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD

POLÍTICAS DE OPERACIÓN
De un click para acceder a politica de Operacion de Calidad de Servicios de Salud.
GESTIÓN DE RIESGOS
De un click para acceder a Mapa de Riesgos

INDICADORES		
LINK	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR

[De un click para acceder a Tablero de Control](#)

GESTIÓN DOCUMENTAL

[Dar click para acceder a gestión documental del Proceso Calidad en Servicios de Salud.](#)

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Ver cuadro de caracterización documental y registro de activos de información

PROVEEDOR	ENTRADA	TRANSFORMACION	SALIDA	CLIENTE
Ministerio de Salud y Protección Social e Icontec.	Normatividad del Sistema Obligatorio Garantía de la Calidad. Estudio EAS	<p>Construir los instrumentos de categorización en Seguridad del Paciente (P)</p> <p>Planficar las visitas y notificarlas (P)</p> <p>Realizar la visita en la cual se aplica el instrumento y se realiza el diagnóstico institucional (H)</p> <p>Realizar un informe consolidado para categorizar (H)</p> <p>Realizar visitas de seguimiento (V)</p> <p>Analizar el consolidado de categorización para definir nuevas estrategias (A)</p>	Diagnóstico en SP de las 100 IPS del pacto por la SP.	Dirección de Calidad de Servicios de Salud e IPS del pacto por la Seguridad del Paciente.
Ministerio de Salud y Protección Social.	Normatividad del Sistema Obligatorio Garantía de la Calidad. Registro Especial de Prestadores de Salud (REPS).	<p>Realizar cronograma de capacitaciones (P)</p> <p>Priorizar Prestadores de servicios de Salud del Registro Especial de Prestadores de Salud (REPS) a capacitar (P)</p> <p>Realizar Convocatoria (H)</p> <p>Realizar el taller de capacitación (H)</p> <p>Aplicar encuesta de satisfacción (H)</p> <p>Evaluar resultados de la encuesta (V)</p>	Capacitación a prestadores de servicios de salud PSS.	Prestadores de Servicios de Salud, Dirección de Calidad de Servicios de Salud.
Ministerio de Salud y Protección Social e Icontec.	Normatividad del Sistema Obligatorio Garantía de la Calidad. Estudio EAS.	<p>Planificar las visitas y notificarlas (P)</p> <p>Realizar asistencia técnica a las instituciones visitadas (H)</p> <p>Realizar visitas de seguimiento (V)</p> <p>Analizar los resultados del seguimiento para definir nuevas estrategias (A)</p>	Asistencia técnica en Seguridad del paciente a las 100 IPS del pacto por la seguridad del paciente.	Dirección de Calidad de Servicios de Salud y IPS del pacto por la Seguridad del Paciente.
Ministerio de Salud y	Normatividad del Sistema Obligatorio	Construir los instrumentos de categorización en Farmacovigilancia. (P)	Diagnóstico en Farmacovigilancia	Dirección de Calidad de

Protección Social e INVIMA.	Garantía de la Calidad. Estudio EAS	Planificar las visitas y notificarlas (P) Realizar la visita en la cual se aplica el instrumento y se realiza el diagnóstico institucional (H) Realizar un informe consolidado para categorizar (H) Realizar visitas de seguimiento (V) Analizar el consolidado de categorización para definir nuevas estrategias (A)	de las 100 IPS del pacto por la Seguridad del Paciente.	Servicios de Salud y IPS del pacto por la Seguridad del Paciente.
Ministerio de Salud y Protección Social e INVIMA.	Normatividad del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad. Estudio EAS.	Planificar las visitas y notificarlas (P) Realizar asistencia técnica a las instituciones visitadas (H) Realizar visitas de seguimiento (V) Analizar los resultados del seguimiento para definir nuevas estrategias (A)	Asistencia técnica en Farmacovigilancia a las 100 IPS del pacto por la seguridad del paciente.	Dirección de Calidad de Servicios de Salud y IPS del pacto por la Seguridad del Paciente.
Subdirección de Vigilancia en Salud Pública.	Reporte de eventos adversos por medicamentos.	Consolidar y analizar reportes (H) Retroalimentar a los prestadores de servicios de salud (H) Definir estrategias de acuerdo al análisis realizado (A)	Retroalimentación a prestadores de servicios de salud y formulación de estrategias en uso seguro de medicamentos	Dirección de Calidad de Servicios de Salud y prestadores de servicios de salud.
Ministerio de Salud y Protección Social e INVIMA.	Normatividad del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad. Estudio EAS.	Construir los instrumentos de categorización en Farmacovigilancia. (P) Planificar las visitas y notificarlas (P) Realizar la visita en la cual se aplica el instrumento y se realiza el diagnóstico institucional (H) Realizar un informe consolidado para categorizar (H) Realizar visitas de seguimiento (V) Analizar el consolidado de categorización para definir nuevas estrategias (A)	Diagnóstico en Tecnovigilancia de las 100 IPS del pacto por la Seguridad del Paciente.	Dirección de Calidad de Servicios de Salud y IPS del pacto por la Seguridad del Paciente.
Ministerio de Salud y Protección Social e INVIMA.	Normatividad del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad. Estudio EAS.	Planificar las visitas y notificarlas (P) Realizar asistencia técnica a las instituciones visitadas (H) Realizar visitas de seguimiento (V) Analizar los resultados del seguimiento para definir nuevas estrategias (A)	Asistencia técnica en Tecnovigilancia a las 100 IPS del pacto por la seguridad del paciente.	Dirección de Calidad de Servicios de Salud y IPS del pacto por la Seguridad del Paciente.
Prestadores de Servicios	Reporte de eventos adversos	Consolidar y analizar reportes (H) Retroalimentar a los prestadores de servicios de salud (H)	Retroalimentación a prestadores de	Dirección de Calidad de

de Salud.	dispositivos médicos.	Definir estrategias de acuerdo al análisis realizado (A)	servicios de salud y formulación de estrategias en uso seguro de dispositivos médicos.	Servicios de Salud y prestadores de servicios de salud.
-----------	-----------------------	--	--	---

INFORMACIÓN PRIMARIA

Por razones de actualización este elemento se redefine en un eje transversal (información y comunicación) a los módulos de control del Modelo Estándar de Control Interno.

INFORMACIÓN SECUNDARIA

Por razones de actualización este elemento se redefine en un eje transversal (información y comunicación) a los módulos de control del Modelo Estándar de Control Interno.

NORMOGRAMA

[De un click para acceder al Normograma](#)'>

De un click para acceder a Normograma

[Numerales de la Norma NTCGP 1000:2009 que le aplican al proceso.](#)

ELABORO	REVISO	APROBO
Nombre: Laura Astrid Diaz Berkowitz Cargo: PROFESIONAL ESPECIALIZADO Fecha: 18/Aug/2015	Nombre: Adriana Isabel Rodriguez Castillo Cargo: DIRECTOR Fecha: 22/Sep/2015	Nombre: Isabel Artunduaga Cargo: PROFESIONAL ESPECIALIZADO Fecha: 24/Sep/2015