

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LOS PROGRAMAS DE
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN
DE LA IPS NUEVA POPAYÁN UT – 2010**

CARLOS ENRIQUE ERIRA CEBALLOS

**UNIVERSIDAD EAN
CONVENIO UNIVERSIDAD DEL CAUCA**

ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIA

**POPAYÁN
2010**

**ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LOS
PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN
DE LA IPS NUEVA POPAYÁN UT – 2010**

CARLOS ENRIQUE ERIRA CEBALLOS

**Trabajo de grado para optar al título de Especialista en
Administración Hospitalaria**

Director

MAG. ZAMANDA CORREA CORREA

UNIVERSIDAD EAN

CONVENIO UNIVERSIDAD DEL CAUCA

ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIA

POPAYÁN

2010

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2. JUSTIFICACION.....	5
1.3. OBJETIVOS.....	8
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	8
1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	8
2. MARCO REFERENCIAL.....	9
2.1. MARCO TEORICO.....	9
2.1.1. El concepto de salud.....	10
2.1.2. Sistema general de seguridad social en salud.....	10
2.1.3. La promoción de la salud y la prevención de la Enfermedad.....	12
2.1.4. El sistema obligatorio de garantía de la calidad.....	14
2.1.5. Gestión de procesos y procedimientos.....	15
2.1.5.1. Proceso.....	15
2.1.5.2. Procedimiento.....	15
2.1.5.3. Mapa de Procesos.....	16
2.1.5.4. Manual de Procesos.....	16
2.1.5.5. Objetivos del Manual de Procesos.....	16
2.1.5.6. Características del Manual.....	17
2.1.5.7. Fases para la elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos.....	17
2.1.5.8. Estructura del Manual de Procesos.....	22
2.1.5.9. Flujogramas.....	24

2.2. MARCO LEGAL DE LOS PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN COLOMBIA.....	25
2.3. MARCO CONTEXTUAL.....	28
2.3.1. Reseña Histórica.....	28
2.3.2. Misión.....	29
2.3.3. Visión.....	29
2.3.4. Políticas de Calidad.....	29
2.3.5. Objetivos de Calidad.....	30
2.3.6. Valores.....	30
2.3.7. Organigrama.....	31
3. DISEÑO METODOLOGICO.....	32
4. ANALISIS E INFORMACION DE RESULTADOS.....	34
4.1. Identificación de los procedimientos de promoción y prevención.....	34
4.2. Descripción de los Procedimientos.....	37
4.3. Análisis y mejoras de los Procedimientos.....	39
4.4. Documentación de los Procedimientos.....	45
4.5. Aprobación de los Procesos y Procedimientos del Área de Promoción y Prevención.....	51
4.6. Elaboración y socialización del Manual de Procesos y Procedimientos.....	51
5. CONCLUSIONES.....	53
6. RECOMENDACIONES.....	54
7. BIBLIOGRAFÍA.....	55
ANEXO (MANUAL).....	56

LISTA DE TABLAS

Tabla No. 1. Técnica 5W+2H	20
Tabla No. 2. Información sobre el grupo de expertos.....	34
Tabla No. 3. Formato levantamiento de información para la Descripción de los Procedimientos.....	37
Tabla No. 4. Descripción del Procedimiento de Demanda Inducida.....	38
Tabla No. 5. Análisis del Procedimiento de Deteccion Temprana de las Alteraciones del Embarazo - Consulta Medica de Primera vez...	40
Tabla No. 6. Formato Caracterización de los Procedimientos.....	45
Tabla No. 7. Caracterización del Procedimiento de Deteccion Temprana de las Alteraciones del Embarazo - Consulta Medica de Primera Vez.....	48
Tabla No. 8. Guía de actualización del Manual.....	51

LISTA DE GRÁFICOS

Grafico No. 1. Fases para la elaboración de los manuales de procesos y procedimientos	18
Grafico No. 2. Simbología básica de procesos.....	25

AGRADECIMIENTOS

A mis padres quienes sin escatimar esfuerzo alguno sacrificaron gran parte de su vida para educarme y a mis hermanos por el apoyo moral, su cariño y comprensión. Gracias, por guiar mi camino y estar junto a mí en los momentos más difíciles.

A mi novia Laura Villarreal por que con su apoyo incondicional, comprensión y confianza, hoy he logrado uno de mis más grandes anhelos.

A la doctora Zamanda Correa directora de mi trabajo de grado por su capacidad para guiar mis ideas, ha sido un aporte invaluable.

ABSTRACT

El presente trabajo consiste en la elaboración del Manual de procesos y procedimientos del área de promoción y prevención de la IPS Nueva Popayán UT, aplicando metodologías reconocidas de elaboración de manuales en empresas, especialmente del sector salud y luego de identificar la inexistencia del mismo.

La importancia de su elaboración radica, como se evidencia en el trabajo, en las múltiples utilidades que para la planeación, organización, verificación y seguimiento de tareas, aportara este manual como herramienta fundamental en la consecución de los objetivos empresariales, con ajuste a la normatividad vigente y sobre todo, como aporte a la búsqueda de la mayor satisfacción del usuario.

Como resultado, se obtiene manual de procesos y procedimientos del área de promoción y prevención, herramienta de consulta y retroalimentación continua, que se espera que se a de gran utilidad en el cumplimiento de las labores diarias

INTRODUCCIÓN

Dentro del proceso de mejoramiento continuo de la calidad que deben adoptar las organizaciones para atender eficazmente los requisitos, necesidades y expectativas de sus usuarios o beneficiarios tanto internos como externos, la identificación, estructuración y documentación de los procesos y procedimientos inmersos en su quehacer, se constituye en un mecanismo de planificación idóneo y expedito para orientar el rumbo hacia el logro de los objetivos de la organización, al igual que para la gestión y la evaluación permanente en la perspectiva de contribuir a la creación de un sistema de mejoramiento de la calidad que garantice la producción y aporte un valor agregado capaz de distinguir el servicio frente al de sus competidores.

Al pasar el tiempo las empresas se ven en la necesidad de evolucionar, crecer y mejorar la calidad de sus servicios, cada vez siendo más dinámicas y exigentes respondiendo a las necesidades del entorno, por lo cual se hace necesario la estandarización de actividades a través de los procesos, el mejoramiento continuo, basado en el uso eficaz de los recursos, que la lleva a unos altos niveles de eficiencia y eficacia, creando una nueva cultura de fortalecimiento de control interno.

Es así como las Organizaciones deben intervenir en aspectos claves para obtener una gestión de calidad que permita alcanzar los mejores servicios y los resultados definidos para lograr la satisfacción del usuario, teniendo en cuenta la gestión de procesos, la implicación del personal, el liderazgo y los objetivos explícitos y la mejora continua; y todo con mediciones, indicadores y evidencias verificables.

Los procesos suponen la base de la gestión estratégica y operativa de las organizaciones. De hecho, existen en cualquier organización, constituyen lo que

se hace y cómo se hace, y prácticamente cualquier actividad o tarea puede encuadrarse en algún proceso.

La IPS Nueva Popayán UT es una entidad privada prestadora de servicios de salud de primer nivel que cuenta con servicios de consulta médica general, programas de promoción y prevención, odontología, laboratorio clínico. Además con especialidades tales como: Ginecología, medicina interna, Dermatología, Psicología, entre otras.

Como institución prestadora de servicios de salud tiene como responsabilidad proporcionar los servicios de salud a su población, para lo cual requiere de un sistema de atención médica que le permita el acceso a un primer nivel de atención medica eficiente, ágil, confiable e inmediato, por ello se quiere implementar el manual de procesos y procedimientos de consulta externa.

Con apoyo de metodologías reconocidas y detalladas en el presente trabajo, se identificaron cada uno de los procedimientos que se realizan en el área de promoción y prevención, se describieron de manera detallada, se analizaron con el fin de identificar oportunidades de mejora, para por ultimo documentar el manual, con la participación de todos los funcionarios involucrados, terminando con la elaboración del manual que se anexa al final del presente trabajo.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La IPS Nueva Popayán UT fue creada el 6 de Octubre del año 2008. Durante su estructuración ha ido definiendo cada una de las estrategias de atención, siempre orientando su quehacer a la mejoría de las condiciones de salud y propendiendo por el bienestar y desarrollo de la población a su cargo; teniendo en cuenta el Decreto 1011 de 2006 el cual establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SOCGS- es necesario la documentación de los procesos. La documentación, estandarización e implementación de procesos y procedimientos se constituye en un requerimiento incluido en todos y cada uno de los estándares de la Resolución 1043 de 2006, emanada el Decreto 1011 de 2006. Por medio de ella, se pretende minimizar los riesgos en salud asociados a prácticas empíricas o no documentadas y es además de obligatorio cumplimiento por todas las IPS que operan en el país.

La documentación de procesos y procedimientos consiste en establecer de manera clara y con base en protocolos y guías aceptadas a nivel nacional o internacional si es el caso, la forma, frecuencia, responsables y resultados esperados de todas y cada una de las intervenciones realizadas a los usuarios durante los procesos de atención en salud. Se basa en la aplicación sistemática y ordenada por todos los funcionarios de las IPS de dichas guías, evitando al máximo las desviaciones del proceso, mediante la verificación continua de su cumplimiento.

La IPS Nueva Popayán UT, presta desde Octubre de 2008, servicios de promoción y prevención a los afiliados a la Nueva EPS, con ajuste a la

normatividad vigente y ofreciendo además valores agregados que complementan el objetivo de minimizar la morbimortalidad por causas evitables en la población objeto, tales como el acceso sin restricción a consultas especializadas en los programas de control prenatal, salud sexual y reproductiva y crecimiento y desarrollo, el curso de psicoprofilaxis para las gestantes, jornadas empresariales donde se llevan los servicios de promoción y prevención a las empresas donde se tienen afiliados. Para esto cuenta con personal altamente calificado, sistemas de información acorde a las necesidades e instalaciones adecuadas para el cumplimiento de los requerimientos de cada uno de los programas que se ofrecen. Además, gracias a sus procesos de mejoramiento continuo, interactúa con sus beneficiarios para identificar sus expectativas frente a los servicios de promoción y prevención, lo cual se reafirma en los procesos de auditoría de calidad, aplicables en todas sus áreas.

A pesar de que en la IPS Nueva Popayán UT se prestan servicios de promoción y prevención de manera ininterrumpida desde el inicio de sus labores, se ha detectado que las actividades que se realizan, carecen de estandarización y documentación, necesarias de acuerdo a la normatividad vigente en Calidad. Mediante la elaboración e implementación del manual de procesos y procedimientos del área de promoción y prevención, se busca garantizar el logro de altos estándares de calidad e incrementar la satisfacción de los usuarios, reduciendo así costos por reprocesos y riesgos para el paciente.

1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo estandarizar e implementar un Manual de Procesos y procedimientos para el personal asistencial del área de Promoción y Prevención de la IPS Nueva Popayán UT?

1.2.JUSTIFICACIÓN

Los manuales de Procesos y procedimientos están orientados a recoger sistemáticamente las actividades que faciliten al personal de la empresa el cumplimiento de las mismas y la forma como deben ser desarrolladas. Es por ello que se ve la necesidad de la estandarización y posterior implementación del manual de procesos y procedimientos del área de Promoción y Prevención en la IPS NUEVA POPAYÁN UT. El manual de procesos y procedimientos es una herramienta que toda empresa debe tener. Es indispensable en un sistema de gestión de la calidad para cumplir con la misión y visión satisfactoriamente.

Aunque el Decreto 1011 del 2006 retoma los manuales de procesos y procedimientos como un requisito que no necesariamente demuestra la gestión en calidad que realiza una IPS, estos son una herramienta de gran importancia para alimentar el sistema de gestión de las IPS, a través del reconocimiento de cuáles son las actividades que realiza y de qué forma lo está haciendo, por lo que es un ejercicio de autoevaluación importante para la toma de decisiones en pro del bienestar del usuario.

La funcionalidad del Manual de procesos y procedimientos, es permitir que todas las tareas y procedimientos por área vinculada, así como, la información relacionada, sean totalmente auditables, para atender a los requerimientos de los entes de control, con el fin de verificar los parámetros claves de los procedimientos de la IPS, tomándolos como guía en cualquier proceso de verificación.

Con la implementación del manual de procesos y procedimientos del área de Promoción y Prevención de la IPS NUEVA POPAYÁN UT se quiere realizar una gestión más eficiente, eficaz y con mayor oportunidad, que permita hacer un control racional del gasto evitando que se pueda exceder de los reales ingresos que se puedan tener, a la vez que se garantice la mejor aplicación a los recursos en beneficio de la población afiliada.

Además genera una cultura de respeto por el empleo de los procesos y los procedimientos como una herramienta administrativa que incide positivamente en el mejoramiento de la calidad de los servicios que se prestan y facilitan el desempeño de las labores al personal garantizándole a los usuarios servicios de mejor calidad logrando su satisfacción.

La elaboración del manual de procesos y procedimientos de promoción y prevención de la IPS Nueva Popayán UT se hace necesario ya que no existe, y las actividades se realizan según el criterio de cada funcionario. Esta estandarización permitirá la realización de las diferentes actividades, generando una adecuada coordinación y estableciendo responsabilidades a cada uno de los funcionarios que intervenían en la ejecución de estas actividades, que al final mejora su compromiso institucional y se logran las metas establecidas por la empresa.

Además, permite conocer el funcionamiento interno y realizar el seguimiento de cada procedimiento y en el futuro tomar las acciones preventivas o correctivas necesarias para establecer un plan de mejoramiento, de manera que se cuenten con unos procesos eficientes y eficaces, logrando la prestación de un servicio con calidad.

Los manuales de procesos y procedimientos ofrecerán ventajas más visibles al interior de la organización, pero estas también se observan en el entorno ya que mejoran los servicios prestados en términos de: oportunidad, cortesía, calidad del

servicio, atención, orientación, entre otros; además controla los procesos y tramites para asegurar que la entidad cumpla su razón social. ¹

El manual de procesos y procedimientos además deberá responder a la materialización en las IPS de las características del sistema obligatorio de garantía de la calidad (accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad), pues es en la atención ofrecida en el contacto con los usuarios cuando estos perciben los esfuerzos que la IPS realiza en materia de garantía de la calidad, por lo que es el personal quien ejecuta las actividades, procedimientos e intervenciones de manera ordenada, acorde con las políticas empresariales, con la razón de ser de las instituciones de salud y con su compromiso de satisfacción al usuario, quienes harán perceptibles para los usuarios los atributos de calidad que establece en Sistema.

Al ser los manuales una fuente ordena y sistemática de información de los trabajos de la empresa, se convierten en una herramienta de gran utilidad para lograr aumentar la eficiencia de los empleados, ya que indican lo que se debe hacer y como se debe hacer, así mismo, pueden generar mayor compromiso y sentido de pertenencia de los empleados hacia la organización.²

¹ Elaboración del manual de procesos y procedimientos de la empresa de telecomunicaciones de Popayán EMTEL S.A ESP.

² Propuesta de mejoramiento del manual de procesos y procedimientos y el manual de funciones del área de operaciones de la empresa Servicomex SA.

1.3.OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Elaborar un Manual de procesos y procedimientos para el área de Promoción y Prevención de la IPS Nueva Popayán UT.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar y describir las actividades que desarrolla el personal asistencial del área de Promoción y Prevención de la IPS Nueva Popayán UT.
- Describir y caracterizar los procesos de promoción y prevención de la IPS Nueva Popayán UT.
- Documentar los procedimientos de promoción y prevención de la IPS Nueva Popayán UT.
- Documentar el Manual de Procesos y Procedimientos de promoción y prevención de la IPS.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEORICO

2.1.1. El concepto de salud

Existen varias concepciones para la definición de salud, que se refiere a un equilibrio inestable del ser humano, de su organismo biológico y de su cuerpo, en relación con factores biológicos, medio ambientales, socioculturales y simbólicos, que permiten a cada ser humano además de crecer, potenciar sus posibilidades en función de sus propios intereses y de los de la sociedad en la cual se encuentra inmerso.

La salud según Canguilhem (1982), “es un proceso continuo de restablecimiento del equilibrio, proceso que cuando alguno de los factores implicados cambia y dicho cambio se mantiene en el tiempo, el ser humano adopta una respuesta fija, que en algún momento previo fue adecuada para restablecer el equilibrio; pero, al tornarse, inflexible lleva a un estado catastrófico que puede ser incompatible con la vida”. Esta concepción implica que mantener ese equilibrio requiere de una serie de factores socioeconómicos, ambientales, biológicos, y asistenciales que se aúnen para sostener ese equilibrio, el cuál se traduce en la capacidad de vivir como individuo, de producir, reproducir y recrear la cultura, entendida como la suma de producciones e instituciones que distancia la vida humana de la animal.³

Clásicamente la salud se ha definido en contraposición a la enfermedad. Así, salud es “el estado del ser orgánico que ejerce normalmente todas las funciones”,

³ <http://www.eumed.net/libros/2006c/199/1b.htm>

mientras enfermedad se refiere a la “alteración más o menos grave de la salud”, dominada por criterios negativos al considerar que la salud es la ausencia de enfermedad. Se buscaban lesiones subyacentes como causa de enfermedad.

La OMS amplía la definición de Salud recogida en su Carta Fundacional del 7 de abril de 1946 y concebida originalmente por Stampar (1945): "La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de afecciones o enfermedades".

Esta definición intenta incluir todos los aspectos relevantes en la vida, al incorporar tres aspectos básicos del desarrollo humano: el físico, el mental y el social. Además, busca una expresión en términos positivos, partiendo de un planteamiento optimista y exigente.

La adecuada respuesta del sistema asistencial requiere de insumos humanos y tecnológicos tanto para el tratamiento de enfermedades, como para llevar a cabo las políticas de salubridad, con miras a prevenir la enfermedad y restablecer el equilibrio.

2.1.2. Sistema general de seguridad social en salud

El Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia, es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos que tienen como función esencial velar porque los habitantes del territorio nacional obtengan el aseguramiento de sus riesgos en salud, el acceso equitativo a un paquete mínimo de servicios de salud de calidad, y los beneficios de la promoción y protección de la salud pública. En el desarrollo de este servicio público deberán adelantarse actividades de fomento de la salud, prevención, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad.

La ley 100 de 1993 definió la reforma que dio lugar al Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS en Colombia y sentó las bases para la prestación de los servicios de salud a través una red de instituciones privadas y

públicas que compiten por el aseguramiento de la población, bajo la supervisión y regulación del Estado.

El Sistema General de Seguridad Social en Salud colombiano está dividido en dos regímenes. El primero, conocido como el régimen contributivo, vincula a los trabajadores formales, los trabajadores independientes, los pensionados y sus familias y, se financia con contribuciones de los empleadores y empleados. El segundo, denominado régimen subsidiado, vincula a la población pobre y vulnerable que ha sido previamente identificada por el Estado.

El Estado interviene en el servicio público de Seguridad Social en Salud, conforme a las reglas de competencia de que trata la Ley 100. Dicha intervención busca principalmente el logro de los siguientes fines: asegurar el carácter obligatorio de la Seguridad Social en Salud y su naturaleza de derecho social para todos los habitantes de Colombia, desarrollar las responsabilidades de dirección, coordinación, vigilancia y control de la Seguridad Social en Salud y de la reglamentación de la prestación de los servicios de salud, lograr la ampliación de la cobertura de la Seguridad Social en Salud permitiendo progresivamente el acceso a los servicios de educación, información y fomento de la salud y a los de protección y recuperación de la salud a los habitantes del país, establecer la atención básica en salud que se ofrecerá en forma gratuita y obligatoria, en los términos que señale la Ley, organizar los servicios de salud en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad, evitar que los recursos destinados a la seguridad social en salud se destinen a fines diferentes, garantizar la asignación prioritaria del gasto público para el servicio público de Seguridad Social en Salud, como parte fundamental del gasto público social.

La ley 1122 de 2007, tiene como objeto realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas a la ley 100 de 1993 en los aspectos de dirección, universalización, financiación,

equilibrio entre los actores del sistema, racionalización, y mejoramiento en la prestación, de servicios de salud, fortalecimiento en los programas de salud pública y de las funciones de, inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud.

2.1.3. La promoción de la salud y la prevención de la enfermedad

En la primera conferencia internacional sobre la Promoción de la Salud llevada a cabo en Ottawa, Canadá, en 1986 se dio una definición integral de Promoción y se estableció como una estrategia de acción para todo el mundo; se destacaron las condiciones requeridas y los prerrequisitos o factores condicionantes para la salud como: la paz, la educación, la vivienda, la alimentación, los ingresos, un ecosistema estable, la justicia social y la equidad.

Planteó la salud, no como el objetivo, sino como la fuente de riqueza de la vida cotidiana; se trata por tanto de un concepto positivo de bienestar que involucra a todos los sectores y a los sistemas sociales, culturales y económicos.

Según la carta de Ottawa, la Promoción de la Salud consiste en: 'Proporcionar a los pueblos los medios necesarios para mejorar su salud y ejercer un mayor control sobre la misma'. De igual manera, plantea cinco componentes para llevar a cabo dicha estrategia:

- La elaboración de una política pública sana: considera que la salud ha de formar parte de la agenda de los responsables de la elaboración de los programas políticos, en todos los sectores y a todos los niveles.
- El refuerzo de la acción comunitaria logrado a través del empoderamiento del individuo y de los colectivos. Esta acción comunitaria o participación integral es entendida según la OMS como: 'Un proceso de movilización por medio del cual la comunidad se organiza y capacita, asume a conciencia su papel de agente o sujeto de autodesarrollo y junto con la administración local y las instituciones identifica, prepara, ejecuta y evalúa proyectos de y para su desarrollo'.

En 1991 se buscó a través de OMS/OPS impulsar las estrategias de Promoción en los países de América Latina. La Promoción se concibió como:

“La suma de las acciones de la población, los servicios de salud, las autoridades sanitarias y otros sectores sociales y productivos encaminados al desarrollo de mejores condiciones de salud individual y colectiva”.

En síntesis, la Promoción de la Salud es esencialmente protectora y de fomento de estilos de vida saludables, dirige sus esfuerzos tanto a la población general como a los individuos en el contexto de su vida cotidiana; busca actuar en lo colectivo sobre los determinantes de la salud y en últimas, promueve el desarrollo humano y el bienestar tanto de la persona sana como enferma, en este contexto, la enfermedad es vista como una oportunidad para el crecimiento. Para el mejoramiento de la calidad de vida se necesita de un proceso a largo plazo con acciones continuadas y aunque implica altas inversiones al inicio, su efectividad es significativa cuando se logra cambiar condiciones y estilos de vida.

El estado Colombiano tiene como función esencial velar porque los habitantes del territorio nacional obtengan el aseguramiento de sus riesgos en salud, el acceso equitativo a un paquete mínimo de servicios de salud de calidad, y los beneficios de la promoción y protección de la salud pública.

Para que este proceso se pueda dar es indispensable el compromiso de los diferentes sectores estatales y de la comunidad, a través del individuo y los colectivos con un significativo aporte financiero del Estado. En tal sentido, en Colombia se ha dispuesto financiación específica para la Promoción a través de la Ley 60 de 1993.

El concepto de Prevención está ligado al proceso salud-enfermedad; en cada época de la historia se han dado diferentes interpretaciones a la salud y a la enfermedad, las cuales a su vez se relacionan con las situaciones políticas, económicas y sociales de cada momento histórico.

La prevención primaria es "el conjunto de actividades dirigidas a reducir el riesgo de sufrir enfermedad mediante la disminución del nivel de los factores de riesgo o de la probabilidad de su ocurrencia"; en el esquema anterior, la prevención primaria contempló dos niveles, en el primero propuso la "Promoción General de la Salud" y en el segundo, "la Protección Específica"; el objetivo de la Promoción General, así entendida, planteó la necesidad de: "Crear las condiciones más favorables para resistir la enfermedad, aumentar la resistencia y colocarlo en un ambiente favorable a la salud";²⁴ si se analiza este objetivo, se ve como se involucra la presencia de enfermedad, y no el fomento y el cuidado de la salud y de la vida, que 10 primordial de la Promoción de la Salud.

2.1.4. El sistema obligatorio de garantía de la calidad

El Sistema Obligatorio de garantía de la Calidad según el Decreto 1011 de 2006 es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.

La calidad en la atención en salud se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

Para garantizar este objetivo, las IPS deben desplegar todos sus esfuerzos en el logro inicialmente de los requisitos mínimos definidos por la normatividad vigente, sin perder de vista que la calidad es un proceso continuo, que se logra estableciendo metas que deberán enmarcarse en la plataforma estratégica de la institución y su deber social.

El contexto actual en Colombia ha establecido la certificación de los procesos productivos de una organización como un prerrequisito para comprobar la fiabilidad de los bienes y servicios que produce, y los servicios de atención en salud no son la excepción además de la certificación requerida por el ministerio de la protección social que establece los estándares mínimos de calidad, organización y gestión de procesos para que una institución de salud pueda prestar sus servicios en una determinada área geográfica, incluso algunas de las entidades de salud colombiana implementan procesos de certificación como ISO 9000, que les permite además tener un respaldo respecto a la calidad de sus procesos administrativos y asistenciales ante organismos internacionales. ⁴

2.1.5. Gestión de procesos y procedimientos

2.1.5.1. Proceso

Son una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientados a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica. Los componentes básicos de un proceso se relacionan con la utilización de una serie de materias primas o insumos para desarrollar actividades que se reflejan en un producto final, ya sea de bienes o servicios⁵.

2.1.5.2. Procedimiento

Son las descripciones estandarizadas y en mayor detalle de una actividad u operación, son las guías para la ejecución permanente de una misma tarea y que

⁴ Elaboración e implementación del manual de procesos y procedimientos administrativos de la clínica la estancia, Pág., 9.

⁵ MEJÍA GARCÍA, Braulio (2003). Gerencia de Procesos para la Organización y el Control Interno de Empresas de Salud. 4ª Edición, Pág. 54

por sus características especiales, necesita de otras explicaciones de cómo es hecho en la rutina diaria.

2.1.5.3. Mapa de Procesos

Herramienta que permite representar el conjunto de procesos de una organización y la relación que existe entre ellos.

2.1.5.4. Manual de Procesos

Es un sistema de control interno, representa la colección sistemática de los procesos que indican al personal de la empresa las actividades a ser cumplidas y la forma como deben ser realizadas. Este documento consolida en forma precisa y adecuada la información relacionada con la actividad de la empresa que debe ser divulgada para conocimiento y utilización de los miembros de la misma.

2.1.5.5. Objetivos del Manual de Procesos⁶

- Servir de guía para la correcta ejecución de actividades y tareas para los funcionarios de la institución.
- Ayudara brindar servicios más eficientes.
- Mejorar el aprovechamiento de los recursos humanos, físicos y financieros.
- Generar uniformidad en el trabajo por parte de los diferentes funcionarios.
- Evitar la improvisación en las labores.
- Facilitar la supervisión y evaluación de labores.
- Evitar discusiones sobre normas, procedimientos y actividades.
- Facilitar la orientación y atención al cliente externo.
- Establecer elementos de consulta, orientación y entrenamiento al personal.
- Servir como punto de referencia para las actividades de control interno y auditoría.

⁶ MEJÍA GARCÍA, Braulio (2003). Gerencia de Procesos para la Organización y el Control Interno de Empresas de Salud.4ª Edición, pag. 54

2.1.5.6. Características del Manual

Los manuales de procesos y procedimientos tienen que cumplir con algunas características para lograr el cumplimiento y comprensión de las personas que laboran en la empresa, entre estas características están:

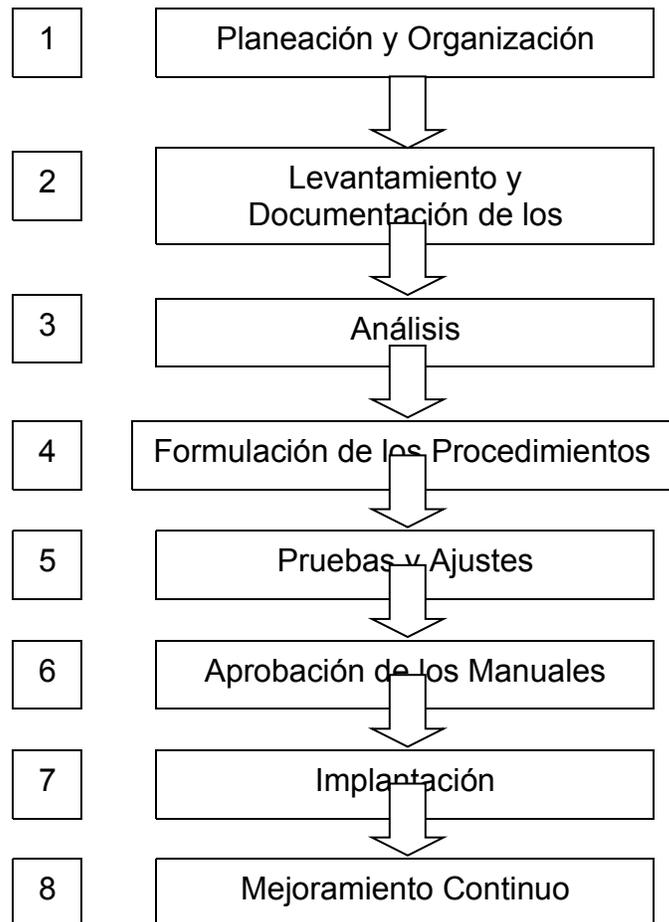
- Satisfacer las necesidades reales de la institución.
- Contar con instrumentos apropiados de uso, manejo y conservación de procesos.
- Facilitar los trámites mediante una adecuada diagramación.
- Redacción breve, simplificada y comprensible.
- Facilitar su uso al cliente interno y externo.
- Ser lo suficientemente flexible para cubrir diversas situaciones.
- Tener una revisión y actualización continuas.

2.1.5.7. Fases para la elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos⁷

La elaboración de los manuales de procedimientos en la empresa comienza con la detección de la necesidad de contar con honestos instrumentos y oficializar los diferentes procedimientos, y finaliza con el plan de mejoramiento continuo, que implica un propósito diario durante la vida de la organización.

⁷ MARTÍNEZ BERMÚDEZ, Rigoberto (1997). Los Manuales de Procedimientos. 2ª Edición, Pág. 137.

Grafico No. 1. Fases para la elaboración de los manuales de procesos y procedimientos



Fuente. MARTÍNEZ BERMÚDEZ, Rigoberto (1997). Los Manuales de Procedimientos. 2ª Edición

Fase 1. Planeación y organización: Hace referencia al establecimiento del objetivo del estudio, los límites, los métodos y los principios a aplicar. El punto neurálgico para iniciar la elaboración o el rediseño fundamental de los procesos y procedimientos en la empresa es el de planear y organizar adecuadamente el trabajo a cumplir. Los dos aspectos esenciales son: la planeación que nos permite vislumbrar el horizonte, y la organización que provee el esquema para poner en funcionamiento el trabajo de diseño.

Fase 2. Levantamiento y Documentación de los procedimientos: un factor decisivo para mejorar los procesos es el levantamiento de la información, la ubicación de las personas que la poseen, y el momento oportuno para obtenerla.

La principal fuente de información sobre el trabajo son las personas que la ejecutan diariamente así como los clientes de la empresa. De ahí la importancia de consultar estos grupos, para determinar en que medida los procesos de la empresa los están afectando y obtener sugerencias de mejoramiento.

La información podrá obtenerse de varias maneras entra la cuales están: Observar detenidamente el desarrollo de los procesos en varias oportunidades, asegurarse de registrar lo que ocurre en la forma mas exacta y fidedigna, consultar con los que intervienen en el proceso para asegurarse que este es real, etc.

Fase 3. Análisis: consiste en el conocimiento detallado de cada aspecto del mismo para introducirle mejoras, tiene como propósitos:

- Descubrir las fallas y virtudes del proceso en estudio.
- Encontrar el encadenamiento de los procesos entre si.
- Facilitar los elementos de juicio para la elaboración del manual.

Para facilitar el análisis se retoma la estrategia 5W2H, la cual se aplica a cada proceso. Debe actuarse con actitud interrogativa y critica delante de cada respuesta obtenida, hasta convencerse realmente de la validez de las mismas o hasta descubrir un mejor modo de realizar las tareas.

Tabla No. 1. Técnica 5W+2H

Interrogante	Elemento Ejecutado	Acciones	Resultados
--------------	--------------------	----------	------------

<p>¿QUE SE HACE? ¿Es realmente necesario? ¿Por que? ¿Seria mejor hacer otra cosa? ¿Podría hacerse algo para mejorarlo o sustituirlo? ¿Sirve para lo que se supone que tiene que servir?</p>	<p><u>OBJETO</u> Justificación Aplicación real</p>	<p><u>PASOS</u> Eliminar Cambiar Separar Mejorar Simplificar</p> <p><u>CAMBIAR</u> Secuencia Lugar Persona Método Formulario</p>	
<p>¿DONDE SE HACE? ¿Por qué se hace en ese sitio? ¿Es el mejor lugar? ¿Existe otro lugar para hacerlo? ¿Cual? ¿Es posible economizar tiempo, recursos, transporte, haciéndolo en otro sitio? ¿Podría hacerse mejor cambiando la persona o el equipo del lugar?</p>	<p><u>SITIO DE TRABAJO DONDE SE PRODUCE LA EJECUCIÓN</u></p>		<p>Eliminar pasos innecesarios</p> <p>Reunir operaciones homogéneas</p> <p>Cambiar varias operaciones</p> <p>Modificar la sucesión</p>
<p>¿CUANDO SE HACE? ¿Existe una mejor ocasión para hacerlo? ¿Se hace en una secuencia adecuada? ¿Se puede eliminar tiempo, esfuerzos, recursos, transportes al adoptarse esta secuencia? ¿Puede combinarse en un paso previo o uno posterior?</p>	<p><u>SECUENCIA</u> Posición exacta de cada paso dentro del proceso</p>		<p>Redistribuir cargas de trabajo</p> <p>Eliminar ineficiencias</p> <p>Aumentar la productividad</p>
<p>¿QUIEN LO HACE? ¿Quien hace el trabajo? ¿Es la persona mas indicada? ¿Reúne las condiciones requeridas (aptitud, educación, experiencia)? ¿Podría ser otra persona? ¿Quien? ¿Cómo podría mejorarse su rendimiento?</p>	<p><u>EJECUTANTE</u> Constatar que se trata de la persona mas indicada</p>		<p>Reducir costos</p> <p>Agilizar la elaboración de productos o la prestación de servicios</p>
<p>¿COMO LO HACE? ¿Por qué es ejecutado de ese modo? ¿Existen otras maneras de hacerlo? ¿El puesto de trabajo, ambiente de trabajo, herramientas y equipos son probados? ¿Es complicada la manera como se realiza?</p>	<p><u>MÉTODOS Y MEDIOS</u> Modo y medios para ejecutar el trabajo</p>		

Fuente: MARTÍNEZ BERMÚDEZ, Rigoberto (1997). Los Manuales de Procedimientos.2ª Edición.

Fase 4. Formulación de los Procedimientos: por formulación entendemos las actividades encaminadas a obtener los procesos, a partir del levantamiento, documentación y análisis de los mismos.

La formulación de propuestas de mejoras radicales consiste en el planteamiento de los procesos que conducen a optimizar la realización del trabajo, considerando la

disponibilidad y calidad del personal, las maquinas, la tecnología, los equipos, el espacio y los recursos financieros.

Fase 5. Pruebas y Ajustes: su utilidad radica en que permite introducir las modificaciones a una escala reducida, al llevar a cabo cuantas pruebas sean necesarias, averiguar la validez y la efectividad de los nuevos métodos, antes de operarlos a nivel del área o de la totalidad de la empresa; igualmente, para ambientar favorablemente al personal y a los usuarios sobre los futuros procesos.

Fase 6. Aprobación de los Manuales: una vez dispongamos de los manuales, los sometemos a consideración del área dueña de los procedimientos y luego a aprobación oficial dentro de la empresa, según las instancias decisorias.

Fase 7. Implantación: es esencialmente dinámica y los nuevos procesos deben surgir a través de un canal adecuado y en un momento oportuno. Es conveniente contar con una estrategia adecuada para su introducción, ya que pueden presentarse rechazos por la forma y el momento del cambio.

La implantación exige:

- Autoridad formal para ejecutar los cambios
- La participación efectiva del personal
- Manejar adecuadamente la resistencia al cambio y la acción de las costumbres negativas institucionalizadas.
- La implantación debe ir acompañada del respectivo cronograma, donde aparezcan las diferentes etapas y los puntos de control.

Fase 8. Mejoramiento Continuo: una vez que la implantación se ha efectuado, los procesos deben someterse a monitoreo periódico para verificar que las actividades del nuevo sistema, así como los reglamentos, manuales, formularios, instalaciones, equipos, etc., están operando de acuerdo con los patrones de calidad y agilidad esperados.

Los cambios propuestos necesitan un seguimiento riguroso, porque se puede retornar con facilidad a los procesos tradicionales o aplazar la ejecución de los nuevos. Periódicamente se deben efectuar sondeos de opinión para conocer en que medida la calidad, los costos y el estado de los procesos han mejorado.

2.1.5.8. Estructura del Manual de Procesos⁸

A continuación se describen los componentes de un manual de procesos y procedimientos, con el fin de contar con una guía que recoge los aspectos más relevantes que debe contener:

Portada

La portada o carátula contiene: 1) Nombre de la entidad; 2) manual de procedimientos (de toda la entidad o del área); 3) Ciudad y fecha de realización del manual.

Alcance y campo de aplicación

Definir claramente la organización para la cual se aplica el manual, identificar a quien esta dirigido especificando el área o áreas que tienen relación con el mismo.

Tabla de contenido

Debe presentar los títulos de las secciones incluidas y la ubicación de las mismas, siendo clara en cuanto a la numeración, codificación de las secciones, figuras, diagramas, tablas, etc.

Paginas introductorias

Debe suministrar información general acerca de la organización, el nombre y sitio de localización, indicar aquellos aspectos que se consideran de interés para quienes serán los usuarios del manual.

⁸ Calvache Vidal, Wbeiman, Elaboración del manual de procesos y procedimientos de la empresa de telecomunicaciones de Popayán EMTEL S.A ESP, 2006.

Misión y Visión

Incluir la misión y la visión de la organización como parámetro orientador para cada una de las actividades que se deben realizar dentro de la organización.

Objetivos

Estos contendrán una descripción de los objetivos de la entidad, presentando el compromiso de la misma con respecto a los servicios que se prestan y a la calidad de los mismos.

Marco legal

Se consideran los aspectos de orden legal que tienen que ver directamente con el manual, tales como: la constitución política, códigos, leyes, decreto, resoluciones y demás que se consideren esenciales para su aplicación.

Manejo y conservación del manual

Dar orientaciones específicas sobre la forma en la que se debe manipular el manual, conservar y emplear. Esto es como deberá actualizarse, como se llevaran a cabo las modificaciones, las responsabilidades de las oficinas que tienen que ver con el uso del mismo y los medios de conservación.

Simbología utilizada

Presentar y describir los símbolos que se utilizan en la elaboración de los diagramas de flujo o flujogramas de los procesos y procedimientos y que hacen parte del manual.

Relación de procesos y procedimientos

Realizar una descripción general de la forma en que están clasificados los procesos y procedimientos dentro del manual.

Glosario

Incluirá el significado de las abreviaturas, siglas, códigos y términos especiales utilizados en los procesos y procedimientos.

2.1.5.9. Flujogramas

El flujograma o diagrama de flujo consiste en representar gráficamente situaciones, movimientos o relaciones de todo tipo, por medio de símbolos, líneas y palabras similares; sirve para expresar gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este estableciendo su secuencia cronológica.

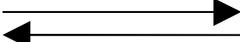
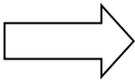
El uso de flujogramas representa innumerables ventajas para la institución:

- Facilita ejecutar los trabajos.
- Describe los diferentes pasos del proceso.
- Impide las improvisaciones.
- Permite visualizar todos los procesos.
- Identifica las debilidades y fortalezas del proceso
- Permite un equilibrio de las cargas laborales
- Genera un sentido de responsabilidad.
- Establece los límites del proceso.
- Plantea la diferencia de lo que se hace contra lo que debería hacerse.
- Genera calidad y productividad.

Los diagramas de flujo utilizan unos símbolos ampliamente reconocidos. Estos han sido propuestos por la ANSI (American National Standards Institute), de Norteamérica. Los principales son:

Grafico No. 2. Simbología básica de procesos

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Limites: indica el principio y el fin del proceso, dentro del simbolote escribe la palabra inicio o fin.
	Acción: se utiliza para representar una actividad, por ejemplo: recibir, elaborar, verificar, etc.

	Inspección: indica que el proceso se ha detenido. Involucra una inspección por alguien diferente a quien desarrolla la actividad.
	Decisión: plantea la posibilidad de elegir una alternativa para continuar en una u otra vía, incluye una pregunta clave.
	Documento: significa que se requiere una documentación para desarrollar el proceso, por ejemplo: una autorización, una factura, etc.
	Correcto: se utiliza para efectuar un enlace de una página a otra donde se continúa el flujograma.
	Sentido del Flujo: la flecha indica la dirección del flujo, puede ser horizontal, ascendente o descendente.
	Transporte: la flecha ancha significa movimiento del OUTPUT (resultados, productos o servicios) Por ejemplo, el envío de un documento por correo.

Fuente: MEJÍA GARCÍA, Braulio (2003). Gerencia de Procesos para la Organización y el Control Interno de Empresas de Salud.4ª Edición.

2.2. MARCO LEGAL DE LOS PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN COLOMBIA

A través del acuerdo 117 de 1998, se establece que sólo con el concurso unificado de las acciones del Estado, las EPS, Entidades Adaptadas y Transformadas y las Administradoras del Régimen Subsidiado, en el desarrollo de las actividades de prevención y control de la morbi – mortalidad evitable será posible alcanzar las metas propuestas para conseguir un cambio positivo en la salud de la población.

Define además que es responsabilidad de las EPS, Entidades Adaptadas y Transformadas y las Administradoras del Régimen Subsidiado administrar el riesgo en salud individual de sus afiliados, procurando disminuir la ocurrencia de eventos previsible de enfermedad o de eventos de enfermedad sin atención.

Que los servicios de Protección Específica y de Detección temprana no son demandados por los usuarios en forma espontánea y por lo tanto las EPS,

Entidades Adaptadas y Transformadas y las Administradoras del Régimen Subsidiado deben diseñar e implementar estrategias para inducir la demanda a estos servicios, de manera que se garanticen las coberturas necesarias para impactar la salud de la colectividad.

En la Resolución 412 de 2000 se establecen las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan las normas técnicas y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública. Igualmente se establecen los lineamientos para la programación, evaluación y seguimiento de las actividades establecidas en las normas técnicas.

La resolución 3384 de 2000 establece que para el seguimiento y evaluación de las actividades, procedimientos e intervenciones de obligatorio cumplimiento y de demanda inducida, reglamentadas mediante la Resolución 412 de 2000, es preciso tener un desarrollo adecuado del Sistema Integral de Información en Salud, que garantice la implementación y el registro de las actividades cumplidas por las administradoras tanto del Régimen Contributivo como del Régimen Subsidiado.

Entre las principales normas que respaldan la realización del presente manual de Proceso y Procedimientos del área de Promoción y Prevención de la IPS Nueva Popayan UT están:

La Ley 100 de 1993 es la ley marco del actual sistema de seguridad social en Colombia, en la que se establecen los principios de: eficiencia, universalidad, solidaridad, integridad, unidad y participación comunitaria.

Mediante el Decreto 1011 de 2006, se establece el sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

En el artículo 3, dispone las características del SOGCS orientadas a mejorar la atención en salud y a lograr la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios de salud, para efectos de evaluar y mejorar la calidad de la atención en salud el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características:

- **Accesibilidad:** es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Oportunidad:** es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- **Seguridad:** es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud.
- **Pertinencia:** es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
- **Continuidad:** es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basadas en el conocimiento científico.

La Resolución 1043 de 2006, 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. Los prestadores de servicios de salud para habilitarse deberá cumplir con:

- a) Capacidad Tecnológica y Científica
- b) Suficiencia Patrimonial y Financiera
- c) Capacidad Técnico – Administrativa

2.3. MARCO CONTEXTUAL

2.3.1 Reseña Histórica

La IPS Nueva Popayán UT Inicia labores el 6 de Octubre del año 2008, es una institución de salud que ofrece servicios ambulatorios a toda la población afiliada a la Nueva EPS S.A. en el Municipio de Popayán, los servicios se caracterizan por la integralidad de la atención ambulatoria, la calidad humana y la mejor preparación de los profesionales que aplican siempre el mejor cuidado, combinados con una infraestructura y dotación y la ética en la prestación del servicio, elementos que dan como resultado una excelente atención.

La IPS está ubicada en una zona tranquila que facilita el acceso a los servicios y brinda comodidad para la familia. Sus instalaciones están destinadas a garantizar el confort y seguridad que necesitan los pacientes y usuarios. Nuestra Entidad ofrece una amplia gama de servicios ambulatorios en las distintas especialidades clínicas.

La IPS Nueva Popayán UT brinda los servicios que se encuentran dentro del Plan Obligatorio de Salud dentro del Régimen Contributivo (POSC) de manera integral. Los servicios cubren: Promoción, educación y prevención, información, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, suministro de medicamentos, citas médicas, hospitalización y atención de urgencias.

2.3.2. Misión

Mejorar los niveles de salud de la población afiliada a Nueva EPS, mediante la prestación de servicios ambulatorios contando con los mejores profesionales liderando programas de promoción y prevención encaminados a la creación y desarrollo de condiciones adecuadas para la salud pública de tal forma que se garantice de manera efectiva el derecho de los usuarios a la seguridad social en

salud promoviendo el desarrollo sostenible del sistema generando bienestar y desarrollo integral a la población.

2.3.3. Visión

Ser la organización en salud líder en servicio al cliente comprometido con la sociedad, poniendo al servicio de la comunidad el conocimiento sanitario con recurso humano calificado, cooperando en el desarrollo económico y social de nuestro municipio mediante la generación de valor en el desarrollo de su actividad, garantizando condiciones de empleo sostenible y cuidando el medio ambiente.

2.3.4. Políticas de Calidad

Garantizar la accesibilidad , el adecuado confort y la atención personalizada con calidez, oportunidad y eficiencia, con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, desarrollando el máximo nivel de prestaciones asistenciales que sean posibles y razonables, impulsando la participación en la gestión por parte de los usuarios y profesionales que debe suponer la garantía en el mejor aprovechamiento de los recursos, tanto para adecuarlos a las demandas sociales, como en el establecimiento de prioridades. La formación, motivación, diferenciación y adaptación a las circunstancias cambiantes de la asistencia presidirán las políticas de gestión de recursos humanos como instrumento imprescindible para alcanzar con éxito los objetivos de nuestra empresa fomentar los canales de comunicación y garantizando un uso eficiente de los recursos.

2.3.5. Objetivos de Calidad

1. posicionar nuestra institución en el uso de las nuevas tecnologías, especialmente de las llamadas Tecnologías de la Información y la Comunicación que permitan algo fundamental: una mayor cercanía con los usuarios.

2. Buscamos que nuestra empresa sea líder en políticas medioambientales y en medidas de integración, particularmente de aquellos ciudadanos con necesidades especiales o en situaciones de fragilidad social.
3. Queremos avanzar hacia un programa de calidad total para los servicios que brinda nuestra empresa.
4. Dar respuesta a las exigencias y necesidades de los usuarios y a la creciente competencia con otros proveedores de servicios.

2.3.6. Valores

1. **Equidad:** nuestra institución se orientará hacia la igualdad en el acceso de los usuarios a la prestación asistencial incluida en su cartera de servicios, con independencia de su condición social, considerando especialmente los criterios de atención a las personas con limitación al acceso a los servicios. Ello implica, igualmente, accesibilidad temporal y administrativa como instrumentos para lograr la equidad.
2. **Calidez:** nuestra institución actuará en todo momento en función del servicio a nuestro usuario, orientando su funcionamiento a las necesidades y expectativas del mismo en materia de servicios de salud, impulsando una atención y trato personalizados, así como la participación y la corresponsabilidad en la gestión por parte de los mismos.
3. **Eficacia:** la actuación de los profesionales de nuestra institución se orientará hacia la adopción de decisiones que garanticen el mejor resultado para la salud de nuestros usuarios
4. **Eficiencia:** la eficiencia en la gestión de los recursos es expresión del compromiso con la sociedad y garantía de viabilidad del propio servicio de salud, convirtiéndose en componente instrumental para facilitar la incorporación de nuevas prestaciones y tecnologías.

5. **Mejora continúa de la calidad:** expresión del compromiso con la sociedad, nuestra institución actuará bajo criterios de mejora continua de sus servicios y organización, impulsando la creación de grupos de mejora en las áreas críticas y el intercambio de experiencias con los hospitales que realizan las mejores prácticas.
6. **Espíritu de equipo y entusiasmo,** que posibilitan el máximo aprovechamiento de recursos y facilitan la cooperación entre profesionales, unidades y centros.

2.3.7. Organigrama

El área de promoción y prevención hace parte del área de consulta externa y depende directamente del coordinador médico. Esta área se encuentra bajo la coordinación de un enfermero jefe que realiza funciones de supervisión, programación, seguimiento y control interno de las actividades realizadas por el personal designado para realizar las actividades establecidas en las normas técnicas y guías de atención que orientan los programas. La IPS Nueva Popayán UT, cuenta con los siguientes programas: Vacunación según esquema PAI, Planificación Familiar, Crecimiento y Desarrollo, Atención al joven de 10 a 29 años, Atención integral a la embarazada, Atención al adulto mayor de 45 años, Detección temprana de alteraciones de la agudeza visual, Detección temprana del cáncer de cérvix y cáncer de mama.

3. DISEÑO METODOLOGICO

El enfoque metodológico de la investigación es mixto, se integraron elementos de la investigación modo 1 para establecer los procesos y su marco de acción y en forma complementaria se hizo uso del modo 2 de investigación para garantizar la pertinencia y prioridad de la construcción de los procedimientos de los programas de promoción y prevención. Es un estudio descriptivo, que incorpora técnicas cualitativas y cuantitativas.

Mediante la utilización de la técnica panel de expertos, se identificaron los procesos y procedimientos de programas de promoción y prevención de la IPS Nueva Popayán UT. En el panel se incluyó un total de seis expertos, funcionarios de la IPS, con edades y profesiones heterogéneas, con conocimientos y experticia en estos programas. Se tuvieron en cuenta tres criterios para el funcionamiento del panel: la independencia, la capacidad de trabajo en equipo y la experiencia. Los expertos se reunieron en dos oportunidades.

Las etapas que se siguieron con el panel de expertos fueron: Etapa I Tormenta de ideas, Etapa II primer agrupamiento de los enunciados, Etapa III identificación de los procesos y procedimientos.

Para la realización del manual de procesos y procedimientos se establecieron 5 etapas que se relacionan a continuación.

Etapa 1. Identificación de los procedimientos de promoción y prevención: en esta etapa se pretende conocer los procedimientos que se realizan en el área de Promoción y Prevención y recopilar la información de cada uno de ellos.

Etapa 2. Descripción de los Procedimientos: se elabora teniendo en cuenta el formato diseñado para levantar la información, con cada uno de los funcionarios de la IPS Nueva Popayán UT

Etapa 3. Análisis y Mejoras de los Procedimientos: para esta etapa se adopto la técnica de las 5W+2H, donde se evaluara cada uno de los procedimientos, teniendo en cuenta los lineamientos de la Nueva EPS y la normatividad vigente.

Etapa 4. Documentación de los procedimientos: se realizara mediante la aplicación de un formato que contendrá los siguientes datos: nombre del procedimiento, objetivo del procedimiento, alcance, responsable, proveedores, entradas, actividades, salidas, clientes, recursos humanos, recursos de infraestructura y ambiente de trabajo.

Etapa 5. Aprobación de los Procesos y Procedimientos: se ponen a consideración del los directivos de la IPS Nueva Popayán UT para luego elaborar el manual.

Etapa 6. Elaboración y Socialización del manual: es el propósito de todo el trabajo realizado. Quedando como un documento de consulta.

4. ANALISIS DE INFORMACION Y RESULTADOS

4.1. Identificación de los procedimientos de promoción y prevención

En primer lugar se dio a conocer a los jefes de cada área de la IPS Nueva Popayán UT el propósito de la actividad que se llevaría a cabo, mediante una reunión que se realizó en la sala de juntas, con el objetivo de identificar cada uno de los procedimientos del área de Promoción y Prevención, además de conocer como se realizan. Se utilizó la técnica de la investigación cualitativa Panel de Expertos.

A continuación se describe la forma como se aplicó la metodología de panel de expertos:

En el panel de expertos participaron el gerente de la IPS, el coordinador del área de calidad, la coordinadora médica, el coordinador de promoción y prevención, la coordinadora de programas especiales y la coordinadora de personal, todos ellos reconocidos por su conocimiento en funciones relacionadas con los programas de promoción y prevención de la IPS y cuentan con experiencia útil para el desarrollo del proceso.

Tabla No. 2. Información sobre el grupo de expertos

Experto (E)	Nivel profesional	Años de experiencia
E1	Médico especialista	20
E2	Médico especialista	40
E3	Medico general	20
E4	Fisioterapeuta	6
E5	Enfermera especialista	6
E6	Enfermero especialista	7

Después de identificar los expertos, el paso siguiente fue darles a conocer en qué consistía el trabajo que se iba a realizar. Inicialmente se presentó al grupo la propuesta de la elaboración del manual de procesos y procedimientos para el área de promoción y prevención, posteriormente en otra reunión, se presentaron los conceptos básicos del Sistema de Calidad y justificación del trabajo a realizar, se

explico cuales eran los objetivos del panel y se presentó la metodología. Con esta etapa de sensibilización se logró establecer el consenso en cuanto a la definición de conceptos a utilizar.

La identificación de los procesos y procedimientos del área de promoción y prevención se realizó en dos sesiones de trabajo, en la primera sesión se hizo una lluvia de ideas en la que participaron todos los expertos; el objetivo era que el grupo identificara los procedimientos que hacen parte del proceso de promoción y prevención.

Para la identificación de los principales procedimientos, cada experto expuso los que a su juicio realiza el área de promoción y prevención, se agruparon los procedimientos que se relacionaban y se eliminaron aquellos que se repetían, quedando al final 12 procedimientos principales.

Teniendo en cuenta que en el área de promoción y prevención se cuenta en el momento con 6 auxiliares de enfermería y dos enfermeros jefes, además se asigna un medico por día para realizar las actividades de promoción y prevención, con este grupo de personas se realizo una sesión de grupo y observación directa de las actividades que desarrolla cada auxiliar de enfermería en el programa que tiene a cargo, para que identificaran los procedimientos que realizaban cotidianamente, que sirvió de insumo para la segunda etapa del panel de expertos.

En la segunda etapa también se contó con la presencia de todos los expertos, se inició con la presentación de los resultados obtenidos en la anterior sesión, los cuales fueron los insumos básicos para el desarrollo del panel.

En esta etapa se llego al consenso de cuales debían ser los procedimientos definitivos a ser descritos, luego de verificar su correspondencia con las funciones que efectivamente se realizan en la IPS, concluyendo que:

En total se identificaron 12 procedimientos en el área de promoción y prevención, todos los funcionarios tienen clara la importancia que tienen los programas de promoción y prevención para los usuarios y sus familias, pero no la ruta que se debe llevar para brindar una atención con calidad. A continuación se relacionan los procedimientos identificados:

- Demanda Inducida.
- Plan Ampliado de Inmunizaciones.
- Deteccion Temprana del Cancer de Cuello Uterino.
- Deteccion Temprana de las Alteraciones del Crecimiento y Desarrollo - Consulta Medica de Primera vez.
- Deteccion Temprana de las Alteraciones del Crecimiento y Desarrollo - Consulta de Seguimiento por Enfermeria.
- Deteccion Temprana de las Alteraciones del Embarazo - Consulta Medica de Primera Vez.
- Deteccion Temprana de las Alteraciones del Embarazo - Consulta de Seguimiento por Enfermeria.
- Planificacion Familiar a Mujeres y Hombres - Consulta de Primera vez.
- Planificacion Familiar a Mujeres y Hombres - Consulta de Control.
- Deteccion Temprana de las Alteraciones del Adulto - Consulta Medica de Primera vez.
- Deteccion Temprana de las Alteraciones del Joven - Consulta Medica de Primera vez.
- Deteccion Temprana de las Alteraciones De la Agudeza Visual.

4.2. Descripción de los Procedimientos

La descripción de los procedimientos se elabora teniendo en cuenta las entrevistas con cada uno de los auxiliares de enfermería encargados de los programas y con la observación directa de las actividades desarrolladas por cada uno de ellos.

Para el levantamiento de la información se utilizó el siguiente formato:

Tabla No. 3. Formato levantamiento de información para la Descripción de los Procedimientos.

Área:

Dependencia:

Procedimiento:

Paso	Descripción	Responsable

- **Área:** se detalla el área de actividad, departamentos que están directamente relacionadas con el procedimiento para cumplir con las funciones básicas que realiza la Entidad, a fin de lograr sus objetivos. Dichas áreas comprenden actividades, funciones y labores homogéneas.
- **Dependencia:** Se describe la oficina o divisiones que dependen de otra principal.
- **Procedimiento:** Se identifica lo que se hace dentro de la Entidad.
- **Paso:** Se define el cauce formal de una serie de pasos con los cuales se concretan las actividades para la realización del procedimiento.
- **Descripción:** Se detalla cada uno de los pasos que se tienen que llevar a cabo para la realización del procedimiento.
- **Responsable:** Se especifica las personas, puestos o unidades que intervienen en el procedimiento, precisando su responsabilidad y participación.

En la tabla 4 se presenta un ejemplo de cómo se realizaron las descripciones de los procedimientos.

Tabla No. 4. Descripción del Procedimiento de Demanda Inducida

Área: Asistencial

Dependencia: Promoción y Prevención

Procedimiento: Demanda Inducida

Paso	Descripción	Responsable
• Captación del usuario	El usuario es captado a nivel institucional o en las jornadas empresariales.	Personal administrativo y asistencial
• Diligencia miento del registro de demanda inducida	1. se interrogar al usuario acerca del motivo de la visita a la IPS. 2. se orienta al usuario al programa que le corresponde según su edad.	Personal administrativo y asistencial.
• Inscripción al programa	3. Se dirige al usuario al consultorio de vacunación. 4. Se Inscribe el usuario en el programa indicado.	Auxiliar de Vacunación Coordinador PyP
• Asistencia al servicio correspondiente	5. se agenda consulta de primera vez o de control al programa remitido. 6. Se le solicita al usuario bono de comprobación de derechos (casilla No. 4). 7. Se verifica la asistencia del usuario al programa remitido	Auxiliar de Vacunación Auxiliar de Facturación Coordinador PyP

4.3. Análisis y mejoras de los Procedimientos

El análisis de procedimientos consiste en el registro, análisis y crítica sistemática de las formas de hacer las cosas, para llegar al desarrollo y aplicación de procedimientos más eficientes. Por consiguiente, para conocerlos y analizarlos, se utilizó la técnica conocida como las "5W+2H", la cual consiste en desglosar cada una de las operaciones del procedimiento, es decir preguntando el ¿What?/Qué; ¿Why?/Por qué; ¿Where?/Dónde; ¿Who?/Quién; ¿When?/Cuándo; ¿How?/Cómo y ¿How many?/Cuántos.

La técnica anteriormente mencionada se aplicó a cada uno de los procedimientos incluidos en el área de Promoción y Prevención. En esta parte, se plasma el análisis realizado al procedimiento de Demanda Inducida.

Tabla No.5. Análisis del Procedimiento de Deteccion Temprana de las Alteraciones del Embarazo - Consulta Medica de Primera vez

¿QUÉ? (What)	DIAGNÓSTICO	ALTERNATIVAS
<p>➤ ¿Qué se hace?</p>	<p>El procedimiento inicia desde el momento en que acude la usuaria a solicitar el servicio de Control Prenatal o desde el momento en que se realiza la demanda inducida hacia el programa y finaliza con la valoración obstétrica, controles mensuales o remisión si es pertinente, hasta el momento del parto. Se inscribe a la gestante en el programa y se le hace entrega del carne materno, se orienta sobre los beneficios que le ofrece el programa, posteriormente se le asigna cita con medico general de promoción y prevención. El día de la consulta la usuaria se acerca a la fila de bonos antes de la hora programada, en donde se le realiza la verificación de derechos y se activa en el sistema para ser atendida por el medico. La usuaria se dirige al consultorio medico asignado y el medico la atiende según lo establecido en el programa por la IPS, los lineamientos de la Nueva EPS y la normatividad vigente, generando según sea el caso formulación, remisión (a enfermería, ginecoobstetricia, nutrición, psicología y odontología, curso de psicoprofilaxis), y cita para próximo control.</p>	<p>Este procedimiento se realiza de la forma mas adecuada, por lo cual no se sugieren alternativas</p>
<p>➤ ¿Actualmente lo que se hace es realmente necesario?</p>	<p>Si, porque se tiene en cuenta los requerimientos normativos y la lógica de procesos</p>	<p>Este procedimiento se realiza de la forma mas adecuada, por lo cual no se sugieren alternativas</p>
<p>➤ ¿Podría eliminarse o añadir algún paso?</p>	<p>Todos los pasos establecidos son necesarios, sin embargo no se cumplen en todos los casos</p>	<p>➤ Socializar y verificar continuamente la aplicación del procedimiento según se tiene establecido.</p>
¿POR QUÉ? (Why)	DIAGNÓSTICO	ALTERNATIVAS
<p>➤ Por que se hace?</p>	<p>Las actividades del procedimiento se realizan de esta forma para garantizar la mayor agilidad a la gestante en el acceso los servicios incluidos en el programa, así como garantizar la atención integral a la usuaria. La actividad de comprobación de derechos es necesaria puesto que teniendo en cuenta que en el régimen contributivo se generan novedades constantemente por suspensión o desafiliación, esta se debe realizar para cada atención.</p>	<p>Este procedimiento se realiza de la forma mas adecuada, por lo cual no se sugieren alternativas</p>
¿DÓNDE? (Where)	DIAGNÓSTICO	ALTERNATIVAS

4.4. Documentación de los Procedimientos.

A partir del análisis y mejoramiento de los procesos, se continúa con la caracterización, mediante la aplicación del formato que se muestra a continuación:

Tabla No. 6. Formato Caracterización de los Procedimientos

PROCESO				
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
ALANCE				
RESPONSABLE				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES
HUMANOS	INTERNOS	EXTERNOS	NORMAS	
INFRAESTRUCTURA				
AMBIENTE DE TRABAJO				
INDICADORES			INTERPRETACIÓN	
ELABORO		REVISO		APROBÓ

En el documento final, los procedimientos se presentaran según este modelo de caracterización, y cada uno de sus ítems, se describen a continuación:

- Proceso: Se identifica el nombre del proceso.
- Nombre del procedimiento: Se identifica lo que se hace dentro de la IPS.
- Objetivo del procedimiento: es el propósito que se quiere alcanzar en la ejecución del procedimiento.
- Alcance: abarca desde el paso inicial del procedimiento hasta su terminación.
- Responsable: se identifica como el funcionario que tiene a cargo el cumplimiento de las actividades específicas incluidas en el procedimiento.
- Actividades: Se define el conjunto de operaciones o tareas propias de una persona, las cuales cumplen una secuencia.
- Entradas al procedimiento: Aquí se detalla los insumos, materias primas o información que se requiere para llevar a cabo el procedimiento.

- Proveedores: Se identifican dos clases de proveedores que son; proveedores internos, donde se identifica los otros procedimientos o procesos que le entregan resultados al procedimiento y los proveedores externos, se refiere a las entidades externas o personas que entregan algún insumo o materia prima requerida para el procedimiento.
- Salidas: Se detallan los resultados que se obtienen al ejecutar las actividades del procedimiento.
- Clientes: Se especifican los usuarios de la prestación del servicio o usuarios receptores del producto de la IPS.
- Recursos: Se detalla cuales son los recursos humanos y se identifican los cargos que intervienen en el procedimiento; recursos de infraestructura, donde se deben considerar los equipos, instalaciones, servicios de apoyo (transporte, sistemas de información, hardware, software) que se requieren en el procedimiento y recursos de ambiente de trabajo, donde se deben considerar aquellas condiciones ambientales (físicas, sociales, etc.) que puedan afectar la prestación del servicio.
- Documentos asociados: se debe identificar los soportes que se requieren para llevar a cabo el procedimiento, pueden ser documentos internos, donde se determinan los documentos que la IPS genera para el normal desempeño de las actividades en cada uno de los procedimientos o documentos externos, que son aquellos documentos que la IPS no genera, pero que se utilizan para el normal desempeño de las actividades.
- Requisitos aplicables, pueden ser legales y reglamentarios, los cuales se refieren a aquellas disposiciones del Estado que establecen lineamientos para la ejecución del procedimiento, o también pueden referirse a requisitos establecidos por la propia IPS, para llevar a cabo el procedimiento.
- Indicadores y su interpretación, a través de los cuales se efectúa el seguimiento y medición al procedimiento. Para definir los indicadores se tienen en cuenta el pensamiento estratégico de la IPS, el cual debe orientar el quehacer de cada uno de sus procedimientos.
- Quién elaboró, revisó y aprobó el respectivo procedimiento.

A continuación se describe la caracterización del procedimiento de Detección Temprana de las Alteraciones del Embarazo - Consulta Médica de Primera vez:

Tabla No. 7. Caracterización del Procedimiento de Detección Temprana de las Alteraciones del Embarazo - Consulta Médica de Primera Vez

PROCESO:	Promoción y Prevención			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Detección Temprana de las Alteraciones del Embarazo - Consulta Médica de Primera Vez			
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:	Vigilar la evolución del proceso de la gestación de tal forma que sea posible prevenir y controlar oportunamente los factores de riesgo biopsico-sociales que incidan en el embarazo.			
ALCANCE:	El procedimiento inicia desde el momento en que acude la usuaria a solicitar el servicio de Control Prenatal o desde el momento en que se realiza la demanda inducida hacia el programa y finaliza con la valoración obstétrica, controles mensuales o remisión si es pertinente, hasta el momento del parto			
RESPONSABLE:	Coordinador de Promoción y Prevención			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
-Nueva EPS -Estado -Comunidad -Secretarías de Salud -IPS Nueva Popayán UT	-Registro de Controles prenatales - Carné Materno -Documentos de identificación del usuario (carné, cedula o tarjeta de identidad) - Software Integra	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar demanda inducida al programa. 2. Solicitar Documento de Identidad para verificación de derechos. 3. Diligenciar encabezado del carne Materno Perinatal 4. Direccionar a: Odontología, Vacunación, Nutrición, Psicología y Enfermería. 5. Agendar consulta de primera vez por medico General. 6. Solicitar el bono de comprobación de derechos (casilla No. 4). 7. Llamar a la usuaria según agenda 8. Elaborar Historia Clínica de ingreso Prenatal. 	- Registro de controles prenatales diligenciado - Carne materno diligenciado - Documentos completos para la verificación de derechos - Usuario atendido integralmente dentro de las actividades del programa	- Comunidad - Todas las mujeres gestantes y su pareja afiliadas a la Nueva EPS.
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES

		<p>9. Realizar anamnesis completa de la gestante.</p> <p>10. Realizar examen físico completo valorando medidas antropométricas, estado nutricional y valoración obstétrica.</p> <p>11. Clasificar el riesgo ginecoobstétrico.</p> <p>12. Ordenar Ecografía Obstétrica y/o exámenes de laboratorio iniciales.</p> <p>13. Formular micronutrientes (sulfato ferroso, calcio y ácido fólico)</p> <p>14. Registrar en la Historia Clínica lo realizado en la consulta</p> <p>15. Diligenciar datos del control en el Carne Materno y entregar.</p> <p>16. Brindar educación a la gestante sobre signos de alarma, lactancia Materna, estimulación intrauterina, etc.</p> <p>17. Remitir a médico especialista según encuentre riesgo materno fetal.</p> <p>18. Dar próxima cita de control para el mes siguiente por médico si es de alto riesgo o por enfermería si es de bajo riesgo.</p>		
RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES
HUMANOS: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Promoción y Prevención • Personal Médico de Promoción y Prevención • Auxiliares de Enfermería 		INTERNOS: <ul style="list-style-type: none"> - Registro de controles Prenatales - Carné Materno 	EXTERNOS: <ul style="list-style-type: none"> - Informes de ejecución de actividades de Promoción y Prevención a antes de control (secretarías de salud, Nueva EPS) 	NORMA: <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo 117 de 1998. - Resolución 412 de 2000. - Resolución 3384 de 2000.

<ul style="list-style-type: none"> • Ginecólogo • Nutricionista • Psicólogo • Personal Administrativo <p>INFRAESTRUCTURA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultorio Medico • Computador • Papelería • Tensiómetro, fonendoscopio • Carne Materno <p>AMBIENTE DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación al usuario • Trabajo en equipo • Relaciones interpersonales • Manejo de la información • Cordialidad y colaboración • Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Software Integra - Formato de Asignación de citas medicas. 		<p>- Decreto 1011 de 2006" Calidad de la Atención en Salud "</p>
<p style="text-align: center;">INDICADORES:</p> <p>No. De Consultas Prenatales de primera vez realizadas en el mes ----- x 100 No. De Consultas Prenatales de primera vez programadas en el mes</p>		<p style="text-align: center;">INTERPRETACIÓN:</p> <p>Número de Consultas Prenatales de primera vez realizadas, en un período de tiempo.</p>	
ELABORÓ:	REVISÓ:		APROBÓ:
Carlos Enrique Erita Ceballos Coordinador Consulta Externa	Alberto Vallejo Coordinador de Calidad		Jesús Alberto Carvajal Valencia Gerente

4.5. Aprobación de los Procesos y Procedimientos del Área de Promoción y Prevención

Una vez elaborada la caracterización de los Procesos y Procedimientos, se sometió a revisión por parte de la junta directiva de la IPS, y el área de calidad para las sugerencias, ajustes y aprobación final, esta etapa se realizó los días 20 y 27 de mayo de 2010, en jornadas de análisis.

4.6. Elaboración y socialización del Manual de Procesos y Procedimientos

Como referente de estructura, se tuvo en cuenta la propuesta en el libro “Los manuales de procedimientos”⁹.

➤ Portada: Se identifica a la Entidad, donde la estructura de la primera página consta de:

- Nombre de la empresa: IPS Nueva Popayán UT
- Manual de procedimientos del Área de Promoción y Prevención
- Nombre del área: Promoción y Prevención
- Dependencia: Servicios asistenciales
- Ciudad y fecha: Popayán, 2010

➤ Actualización: son las instrucciones para el registro cronológico de las modificaciones que se le hagan a los procedimientos, según la siguiente tabla:

Tabla No. 8. Guía de actualización del Manual

Entrega numero	Fecha de entrega			Inserción hecha por (Nombre del responsable)	Firma
	Día	Mes	Año		

⁹ MARTÍNEZ BERMÚDEZ, Rigoberto (1997). Los Manuales de Procedimientos. 2ª Edición, Pág. 77.

- Formalización interna: texto del acto administrativo que adopta o modifica el Manual.
- Tabla de contenido: contiene las generalidades del manual, relación de los capítulos y páginas que forman parte del documento
 - Introduccion
 - Objetivos
 - Justificacion
 - Marco Legal
 - Destinatarios del manual
 - Caracterizacion de la empresa
 - Simbologia utilizada
 - Caracterizacion de los procedimientos
- Caracterización de la empresa: consiste en una descripción general de lo que es la IPS, en la que se detalla:
 - Reseña Historica
 - Mision
 - Vision
 - Politica de Calidad
 - Objetivos de Calidad
 - Valores
 - Organigrama
- Conclusiones
- Bibliografía

Una vez elaborado y aprobado el Manual se socializará mediante reuniones con el personal administrativo y asistencial de la IPS.

5. CONCLUSIONES

- Los manuales de procesos y procedimientos son herramientas de gestión fundamentales dentro de cualquier organización, puesto que son útiles en procesos de inducción de personal, aspecto clave para garantizar la continuidad en los procesos y actividades cotidianas en la IPS Nueva Popayán UT, reduciendo de esta forma el riesgo de pérdidas de información y de afectación de los indicadores de gestión.
- Los manuales de procesos y procedimientos facilitan la evaluación y supervisión de las labores del personal que las realiza, brindando a la organización continuamente oportunidades de mejora, a través de la verificación y actualización continua.
- La estandarización de procesos y procedimientos se constituye en factor fundamental para el logro de las políticas de eficacia y eficiencia dentro de la organización, puesto que al dar un orden lógico, efectivo y sistemático a las actividades que realiza el personal, se optimizan los recursos disponibles, se mejora la calidad de atención y se disminuyen costos por reprocesos u omisión de alguno de ellos.
- La elaboración de este manual proporciono información a la IPS Nueva Popayán UT sobre la forma como se están realizando las actividades relacionadas con el área de Promoción y Prevención.
- Con el manual de procesos y procedimientos los funcionarios se familiarizaron con los procedimientos realizados por sus compañeros, identificando formas eficientes de aportar a la consecución de los objetivos, inicialmente de procesos, pero sobre todo, la consecución de los objetivos misionales.

6. RECOMENDACIONES

- La verificación de la aplicación del manual de procesos y procedimientos del área de promoción y prevención, debe ser constante y realizada desde el área administrativa y gerencial de la IPS Nueva Popayán UT.
- La actualización del manual de procesos y procedimientos se debe realizar a partir de la capacitación permanente del personal, según los cambios normativos y aplicación de estrategias gerenciales.
- Se debe propiciar un ambiente de trabajo que genere sentido de pertenencia en los funcionarios y deseo de desempeñarse cada vez mejor por el usuario, por medio de la introyección de los conceptos de calidad total en la atención en salud.
- El manual de procesos y procedimientos debe estar disponible permanentemente para consulta, análisis y propuestas de mejoramiento por todos y cada uno de los funcionarios involucrados en las actividades incluidas en el, con el fin de darle dinamismo y ajuste a la realidad del trabajo que se realiza de manera cotidiana.
- Se debe socializar estos procesos con la Nueva EPS, con el fin de que ellos los conozcan y sepan de manera clara la manera como se prestan los servicios a sus afiliados, además de proponer mejoras, si es el caso.

7. BIBLIOGRAFÍA

- MARTÍNEZ BERMÚDEZ, Rigoberto (1997). Los Manuales de Procedimientos 2ª. Edición.
 - MEJÍA GARCÍA, Braulio (2003). Gerencia de Procesos para la Organización y el Control Interno de Empresas de Salud.4ª Edición.
 - CALVACHE VIDAL, Wbeiman, (2006) Elaboración del manual de procesos y procedimientos de la empresa de telecomunicaciones de Popayán EMTEL S.A ESP.
 - Elaboración e implementación del manual de procesos y procedimientos administrativos de la clínica la estancia.
 - PAZ BUSTOS, Ana Carolina, (2005) Propuesta de mejoramiento del manual de procesos y procedimientos y el manual de funciones del área de operaciones de la empresa Servicomex SA.
 - CARTA DE OTAWA
 - MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, Decreto 1011 de 2006.
 - MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, Resolución 1043 de 2006.
 - MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, Resolución 00412 de 2000.
 - MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, Acuerdo 117 de 2000.
 - MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, Resolución 3384 de 2000

ANEXO



IPS NUEVA POPAYAN UT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

VERSIÓN: 01

POPAYÁN, JUNIO 2010

ELABORO	REVISO	APROBÓ
Carlos Enrique Erika Ceballos	Doc. Alberto Vallejo	Doc. Jesus Alberto Carvajal Valencia
Coordinador Promoción y Prevención	Coordinador de Calidad	Representante Legal

TABLA DE CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. OBJETIVOS**
- 3. JUSTIFICACIÓN**
- 4. MARCO LEGAL**
- 5. DESTINATARIOS DEL MANUAL**
- 6. CARACTERIZACION DE LA IPS NUEVA POPAYAN UT**
 - 6.1. Reseña Historica
 - 6.2. Mision
 - 6.3. Vision
 - 6.4. Politica de Calidad
 - 6.5. Objetivos de Calidad
 - 6.6. Valores
 - 6.7. Organigrama
- 7. SIMBOLOGÍA UTILIZADA**
- 8. CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PROMOCION Y PREVENCION**
 - 8.1. Demanda Inducida
 - 8.2. Plan Ampliado de Inmunizaciones
 - 8.3. Deteccion Temprana del Cancer de Cuello Uterino
 - 8.4. Deteccion Temprana de las Alteraciones del Crecimiento y Desarrollo
 - 8.4.1. Consulta Medica de Primera vez
 - 8.4.2. Consulta de Seguimiento por Enfermeria
 - 8.5. Deteccion Temprana de las Alteraciones del Embarazo
 - 8.5.1. Consulta Medica de Primera Vez
 - 8.5.2. Consulta de Seguimiento por Enfermeria
 - 8.6. Planificacion Familiar a Mujeres y Hombres
 - 8.6.1 Consulta de Primera vez
 - 8.6.2 Consulta de Control
 - 8.7. Deteccion Temprana de las Alteraciones del Adulto
 - 8.8. Deteccion Temprana de las Alteraciones del Joven
 - 8.9. Deteccion Temprana de las Alteraciones de la Agudeza Visual
- 9. BIBLIOGRAFIA**
- 10. ANEXOS**

1. INTRODUCCIÓN

La IPS NUEVA POPAYÁN UT como institución prestadora de servicios de salud de primer nivel es consciente de que hoy en día para poder garantizar su supervivencia, crecimiento y rentabilidad, depende en gran parte de la organización y ejecución de los diferentes procedimientos que le imprimen su dinámica diaria. Mas un cuando se habla del sector salud que se encuentra bajo los lineamientos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Tiene como responsabilidad proporcionar los servicios de salud a su población, para lo cual requiere de un sistema de atención médica que le permita el acceso a un primer nivel de atención medica eficiente, ágil, confiable e inmediato. Además con la estandarización de los procedimientos se garantiza un buen flujo presupuestal.

Por ello, este manual de procesos y procedimientos del área de Promoción y Prevención tiene como objetivo orientar al personal administrativo y asistencial en los procedimientos, además establecer un método estándar de ejecución y también poder realizar los correctivos necesarios y prestar un servicio con calidad.

Este manual de procesos y procedimientos del área de Promoción y Prevención adquiere un gran valor como guía para la realización de los quehaceres por parte de cada uno de los empleados que forman parte de la IPS.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Orientar al personal Administrativo y asistencial de la IPS NUEVA POPAYÁN UT en la adecuada ejecución de los procedimientos que se desarrollan en el área de Promoción y Prevención, mediante de la descripción y la estandarización de cada procedimiento.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ser una herramienta dinámica y de consulta permanente, que propicie la construcción colectiva dentro del marco del mejoramiento continuo como política institucional de la IPS Nueva Popayán UT.
- Ofrecer una descripción organizada, actualizada y de fácil acceso de las actividades contenidas en los procesos del Área de Promoción y Prevención de la IPS Nueva Popayán UT.
- Contribuir a la ejecución correcta, oportuna y de calidad de las actividades encomendadas al personal del área de promoción y prevención de la IPS Nueva Popayán UT.
- Servir como herramienta dentro del proceso administrativo de inducción al personal entrante al área de Promoción y Prevención de la IPS Nueva Popayán UT.

- Facilitar la evaluación y supervisión del trabajo, como criterio de mejoramiento continuo.

3. JUSTIFICACIÓN

Los manuales de Procesos y procedimientos están orientados a recoger sistemáticamente las actividades que faciliten al personal de la empresa el cumplimiento de las mismas y la forma como deben ser desarrolladas.

Con la implementación del manual de procesos y procedimientos del área de Promoción y Prevención de la IPS NUEVA POPAYÁN UT se quiere realizar una gestión financiera más eficiente, eficaz y con mayor oportunidad, que permita hacer un control racional del gasto evitando que se pueda exceder de los reales ingresos que se puedan tener, a la vez que se garantice la mejor aplicación a los recursos en beneficio de la población afiliada.

Genera una cultura de respeto por el empleo de los procesos y los procedimientos como una herramienta administrativa que incide positivamente en el mejoramiento de la calidad de los servicios que se prestan y facilitan el desempeño de las labores al personal garantizándole a los usuarios servicios de mejor calidad logrando su satisfacción.

Además, permite conocer el funcionamiento interno y realizar el seguimiento de cada procedimiento y en el futuro tomar las acciones preventivas o correctivas necesarias para establecer un plan de mejoramiento, de manera que se cuenten con unos procesos eficientes y eficaces.

La elaboración y posterior implementación del manual de procesos y procedimientos del área de Promoción y Prevención en la IPS NUEVA POPAYÁN UT se hizo necesario ya que no existía, y las actividades se realizaban según el criterio de cada funcionario.

4. MARCO LEGAL

Entre las principales normas que respaldan la realización del presente manual de Proceso y Procedimientos del área de Promoción y Prevención de la IPS Nueva Popayan UT están:

LEY 100 DE 1993

Es la ley marco del actual sistema de seguridad social en Colombia, en la que se establecen los principios de: eficiencia, universalidad, solidaridad, integridad, unidad y participación comunitaria.

DECRETO 1011 DE 2006

Por el cual se establece el sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

En el artículo 3, dispone las características del SOGCS orientadas a mejorar la atención en salud y a lograr la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios de salud, para efectos de evaluar y mejorar la calidad de la atención en salud el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características:

- **Accesibilidad:** es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Oportunidad:** es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- **Seguridad:** es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud.
- **Pertinencia:** es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la

evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

- **Continuidad:** es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basadas en el conocimiento científico.

RESOLUCION 1043 DE 2006

La cual 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. Los prestadores de servicios de salud para habilitarse deberá cumplir con:

- a) Capacidad Tecnológica y Científica
- b) Suficiencia Patrimonial y Financiera
- c) Capacidad Técnico – Administrativa

RESOLUCION 00412 DE 2000

Por la cual se establecen las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan las normas técnicas y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública.

Dispone que los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud deben realizar las acciones conducentes a reducir el riesgo de enfermar y morir por causas evitables, alcanzar mejoría en los niveles de salud y garantizar la salud colectiva, buscando impactar positivamente las metas de salud pública del país.

RESOLUCION 3384 DE 2000

Por la cual se Modifican Parcialmente las Resoluciones 00412 y 1745 de 2000 y se deroga la Resolución 1078 de 2000.

Que para el seguimiento y evaluación de las actividades, procedimientos e intervenciones de obligatorio cumplimiento y de demanda inducida, reglamentadas mediante la Resolución 00412 de 2000, es preciso tener un desarrollo adecuado del Sistema Integral de Información en Salud, que garantice la implementación y el registro de las actividades cumplidas por las administradoras tanto del Régimen Contributivo como del Régimen Subsidiado.

ACUERDO 117 DE 1998

Considera que los servicios de Protección Específica y de Detección temprana no son demandados por los usuarios en forma espontánea y por lo tanto las EPS, Entidades Adaptadas y Transformadas y las Administradoras del Régimen Subsidiado deben diseñar e implementar estrategias para inducir la demanda a estos servicios, de manera que se garanticen las coberturas necesarias para impactar la salud de la colectividad.

5. DESTINATARIOS DEL MANUAL

El presente manual de procesos y procedimientos del área de promoción y prevención está dirigido al personal asistencial y administrativo de la IPS Nueva Popayan UT

6. CARACTERIZACION DE LA IPS NUEVA POPAYAN UT

6.1. Reseña Histórica

Iniciamos labores el 6 de Octubre del año 2008, Somos una institución de salud que ofrece servicios ambulatorios a toda la población afiliada a la Nueva EPS S.A. en el Municipio de Popayán, los servicios se caracterizan por la integralidad de la atención ambulatoria, la calidad humana y la mejor preparación de los profesionales que aplican siempre el mejor cuidado, combinados con una infraestructura y dotación y la ética en la prestación del servicio, elementos que dan como resultado una excelente atención.

Estamos ubicados en una zona rodeada de tranquilidad que facilita la recuperación de la salud y la tranquilidad para la familia. Sus instalaciones están destinadas a garantizar el confort y seguridad que necesitan los pacientes y usuarios. Nuestra Entidad ofrece una amplia gama de servicios ambulatorios en las distintas especialidades clínicas.

Brindamos los servicios que se encuentran dentro del Plan Obligatorio de Salud dentro del Régimen Contributivo (POSC) de manera integral. Los servicios cubren: Promoción, educación y prevención, información, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, suministro de medicamentos, citas médicas, hospitalización y atención de urgencias.

6.2. Misión

Mejorar los niveles de salud de la población afiliada a Nueva EPS, mediante la prestación de servicios ambulatorios contando con los mejores profesionales liderando programas de promoción y prevención encaminados a la creación y desarrollo de condiciones adecuadas para la salud pública de tal forma que se garantice de manera efectiva el derecho de los usuarios a la seguridad social en salud promoviendo el desarrollo sostenible del sistema generando bienestar y desarrollo integral a la población.

6.3. Visión

Ser la organización en salud líder en servicio al cliente comprometido con la sociedad, poniendo al servicio de la comunidad el conocimiento sanitario con recurso humano calificado, cooperando en el desarrollo económico y social de nuestro municipio mediante la generación de valor en el desarrollo de su actividad, garantizando condiciones de empleo sostenible y cuidando el medio ambiente.

6.4. Políticas de Calidad

Garantizar la accesibilidad , el adecuado confort y la atención personalizada con calidez, oportunidad y eficiencia, con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, desarrollando el máximo nivel de prestaciones asistenciales que sean posibles y razonables, impulsando la participación en la gestión por parte de los usuarios y profesionales que debe suponer la garantía en el mejor aprovechamiento de los recursos, tanto para adecuarlos a las demandas sociales, como en el establecimiento de prioridades. La formación, motivación, diferenciación y adaptación a las circunstancias cambiantes de la asistencia presidirán las políticas de gestión de recursos humanos como instrumento imprescindible para alcanzar con éxito los objetivos de nuestra empresa fomentar los canales de comunicación y garantizando un uso eficiente de los recursos.

6.5 Objetivos de Calidad

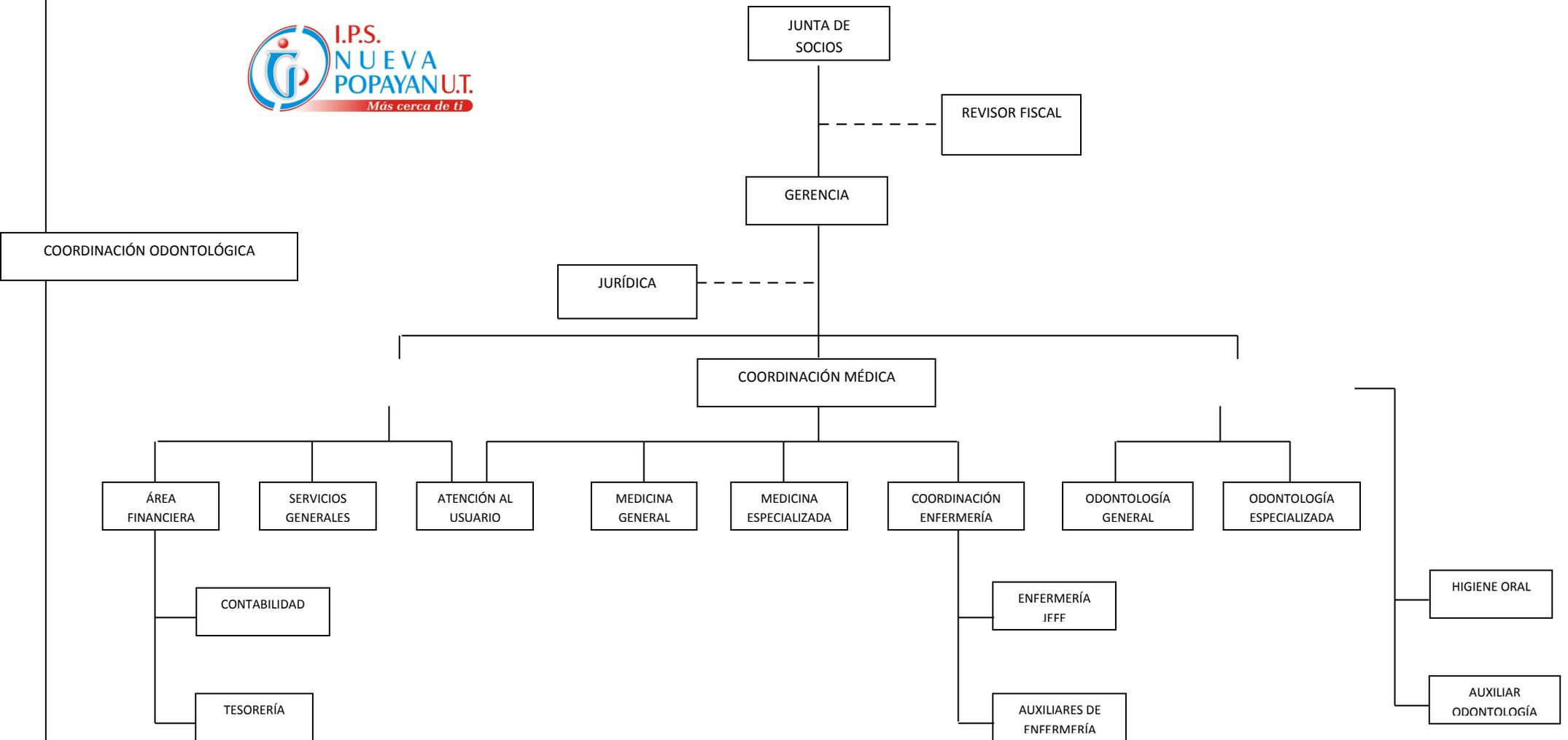
- posicionar nuestra institución en el uso de las nuevas tecnologías, especialmente de las llamadas Tecnologías de la Información y la Comunicación que permitan algo fundamental: una mayor cercanía con los usuarios.
- Buscamos que nuestra empresa sea líder en políticas medioambientales y en medidas de integración, particularmente de aquellos ciudadanos con necesidades especiales o en situaciones de fragilidad social.
- Queremos avanzar hacia un programa de calidad total para los servicios que brinda nuestra empresa.
- Dar respuesta a las exigencias y necesidades de los usuarios y a la creciente competencia con otros proveedores de servicios.

6.6. Valores

- **Equidad:** nuestra institución se orientará hacia la igualdad en el acceso de los usuarios a la prestación asistencial incluida en su cartera de servicios, con independencia de su condición social, considerando especialmente los criterios de atención a las personas con limitación al acceso a los servicios.
- Ello implica, igualmente, accesibilidad temporal y administrativa como instrumentos para lograr la equidad.
- **Calidez:** nuestra institución actuará en todo momento en función del servicio a nuestro usuario, orientando su funcionamiento a las necesidades y expectativas del mismo en materia de servicios de salud, impulsando una atención y trato personalizados, así como la participación y la corresponsabilidad en la gestión por parte de los mismos.
- **Eficacia:** la actuación de los profesionales de nuestra institución se orientará hacia la adopción de decisiones que garanticen el mejor resultado para la salud de nuestros usuarios
- **Eficiencia:** la eficiencia en la gestión de los recursos es expresión del compromiso con la sociedad y garantía de viabilidad del propio servicio de salud, convirtiéndose en componente instrumental para facilitar la incorporación de nuevas prestaciones y tecnologías.
- **Mejora continua de la calidad:** expresión del compromiso con la sociedad, nuestra institución actuará bajo criterios de mejora continua de sus servicios y organización, impulsando la creación de grupos de mejora en las áreas críticas y el intercambio de experiencias con los hospitales que realizan las mejores prácticas.

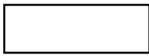
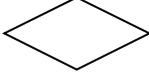
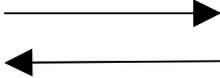
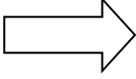
6.7. Organigrama

ORGANIGRAMA IPS NUEVA POPAYÁN UT



7. SIMBOLOGÍA UTILIZADA

Para una mayor comprensión de los procedimientos, a continuación se representa gráficamente la simbología utilizada en el levantamiento de los mismos.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Limites: indica el principio y el fin del proceso, dentro del simbolote escribe la palabra inicio o fin.
	Acción: se utiliza para representar una actividad, por ejemplo: recibir, elaborar, verificar, etc.
	Inspección: indica que el proceso se ha detenido. Involucra una inspección por alguien diferente a quien desarrolla la actividad.
	Decisión: plantea la posibilidad de elegir una alternativa para continuar en una u otra vía, incluye una pregunta clave.
	Documento: significa que se requiere una documentación para desarrollar el proceso, por ejemplo: una autorización, una factura, etc.
	Correcto: se utiliza para efectuar un enlace de una página a otra donde se continúa el flujograma.
	Sentido del Flujo: la flecha indica la dirección del flujo, puede ser horizontal, ascendente o descendente.
	Transporte: la flecha ancha significa movimiento del OUTPUT (resultados, productos o servicios) Por ejemplo, el envío de un documento por correo.

Fuente: MEJÍA GARCÍA, Braulio (2003). Gerencia de Procesos para la Organización y el Control Interno de Empresas de Salud. 4ª Edición.

Tabla 1. Caracterización del Procedimiento de Demanda Inducida

PROCESO:	Promoción y Prevención			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Demanda Inducida			
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:	Mejorar la Cobertura y la adherencia a los Programas de Promoción y Prevención			
ALCANCE:	El procedimiento inicia desde el momento en que acude el usuario a solicitar cita para el programa de detección temprana de las alteraciones de la agudeza visual o desde el momento en que se realiza la demanda inducida hacia el programa y finaliza con las valoraciones pertinentes para este programa.			
RESPONSABLE:	Coordinador de Promoción y Prevención			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
-Nueva EPS -Estado -Comunidad -Secretarías de Salud -IPS Nueva Popayán UT	-Registro de Demanda Inducida - boleta de Demanda Inducida -Documentos de identificación del usuario (carné y cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad o registro civil) - Software Integra	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar captación del usuario a nivel institucional o en Jornadas Empresariales 2. Interrogar al usuario acerca del motivo de la visita a la IPS 3. Diligenciar el registro de demanda inducida 4. Orientar al usuario al programa que le corresponde según su edad. 5. Dirigir al usuario al consultorio de vacunación. 6. Inscribir al usuario programa indicado 7. Agendar consulta de primera vez o de control al programa remitido 8. solicitar el bono de comprobación de derechos (casilla No. 4). 9. verificar la asistencia del usuario al programa remitido. 	- Formato de demanda inducida diligenciado - Boleta de demanda inducida entregada al usuario con la remisión al programa indicado - Documentos completos para la verificación de derechos - Usuario activo en base de datos. -Historia Clínica del usuario lista para la atención	- Comunidad -Usuarios afiliados a Nueva EPS.

(Continuación) Tabla 1. Caracterización del Procedimiento de Demanda Inducida

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES
<p>HUMANOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Promoción y Prevención • Personal Medico • Auxiliares de Enfermería • Personal Administrativo <p>INFRAESTRUCTURA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones de la IPS Nueva Popayán UT • Computadores • Consultorio médico • Instrumentos para toma de signos vitales • Instrumentos del médico <p>AMBIENTE DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación al usuario y ciudadano • Trabajo en equipo • Relaciones interpersonales • Manejo de la información • Disciplina y responsabilidad • Cordialidad y colaboración • Comunicación 	<p align="center">INTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato de Demanda Inducida • Boleta de Demanda Inducida • Software Integra 	<p align="center">EXTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de ejecución de actividades de Promoción y Prevención a entes de control (secretarías de salud, Nueva EPS) 	<p align="center">NORMA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo 117 de 1998. • Resolución 412 de 2000. • Resolución 3384 de 2000. • Decreto 1011 de 2006 "Calidad de la Atención en Salud" • Resolución 1043 de 2006
<p align="center">INDICADORES:</p> <p align="center">No. De Consultas Realizadas ----- x 100 De Remisiones por demanda inducida</p>		<p align="center">INTERPRETACIÓN:</p> <p align="center">Número de actividades realizadas de promoción y prevención remitidas por demanda inducida en un período de tiempo.</p>	
<p align="center">ELABORÓ:</p>	<p align="center">REVISÓ:</p>		<p align="center">APROBÓ:</p>
<p align="center">Carlos Enrique Erita Ceballos Coordinador Consulta Externa</p>	<p align="center">Alberto Vallejo Coordinador de Calidad</p>		<p align="center">Jesús Alberto Carvajal Valencia Gerente</p>



NOMBRE DEL MACROPROCESO: PROCESOS ASISTENCIALES		
NOMBRE DEL PROCESO: Promoción y Prevención	CÓDIGO	PA-PYP-01
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Demanda Inducida		
RESPONSABLE: Coordinador de Promoción y Prevención		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Mejorar la Cobertura y la adherencia a los Programas de Promoción y Prevención.		

NO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE			
		TODO EL PERSONAL	AUX. VACUNACIÓN	USUARIO	JEFE ENFERMERÍA
	INICIO				
01	Realiza captación del usuario a nivel institucional o Jornadas Empresariales	Start			
02	Interroga al usuario acerca del motivo de la visita a la IPS	Process			
03	Diligencia el registro de demanda inducida	Process			
04	Orienta al usuario al programa que le corresponde según su edad	Process			
05	Dirige al usuario al consultorio de vacunación	Process			
06	Inscribe al usuario programa indicado		Process		
07	Agenda consulta de primera vez o de control al programa remitido		Process		
08	solicita el bono de comprobación de derechos (casilla No. 4)			Process	
09	verifica la asistencia del usuario al programa remitido				Process
	FIN				End

Tabla 2. Caracterización del Procedimiento de Plan Ampliado de Inmunizaciones

PROCESO:	Promoción y Prevención			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Plan Ampliado de Inmunizaciones			
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:	Garantizar la vacunación gratuita y obligatoria a toda la población Afiliada y no Afiliada a la Nueva EPS			
ALCANCE:	El procedimiento empieza desde el momento en que acude el usuario a solicitar el servicio de vacunación o desde el momento en que se realiza la demanda inducida hacia el programa y finaliza con la aplicación de las vacunas necesarias y la asignación de la próxima cita según el esquema de vacunación colombiano.			
RESPONSABLE:	Coordinador de Promoción y Prevención			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
-Nueva EPS -Estado -Comunidad -Secretarías de Salud -IPS Nueva Popayán UT	-Registro de vacunas aplicadas - Carné de vacunación -Documentos de identificación del usuario (carné y cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad o registro civil) - Software Integra	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar documento de Identidad para verificación de derechos. 2. Solicitar y verificar el carne de vacunación para determinar las vacunas a administrar. 3. Interrogar sobre patologías y/o contraindicaciones para la administración de las vacunas. 4. Preparar las vacunas a administrar según esquema. 5. Administrar las vacunas preparadas. 6. Brindar Educación sobre las probables reacciones adversas y el manejo de las mismas. 7. Orientar y dar cita para la próxima dosis. 8. Registrar en el carne las vacunas administradas y entrega documentos solicitados al usuario. 	- Registro de vacunas diligenciado - Carne de vacunación diligenciado - Documentos completos para la verificación de derechos - Usuario atendido integralmente dentro de las actividades del programa	- Comunidad -Usuarios afiliados afiliados a Nueva EPS.

(Continuación) Tabla 2. Caracterización del Procedimiento de Plan Ampliado de Inmunizaciones

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES
<p>HUMANOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Promoción y Prevención • Personal Médico de Promoción y Prevención • Auxiliares de Enfermería • Personal Administrativo <p>INFRAESTRUCTURA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultorio de vacunación • Computadores • Cadena de Frio (never, termos) • Biológicos (vacunas) • Jeringas • Papelería • Equipo de reacciones adversas (ampolla de adrenalina, microgotero, yelmo, solución salina 0.9%) <p>AMBIENTE DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación al usuario • Trabajo en equipo • Relaciones interpersonales • Manejo de la información • Cordialidad y colaboración • Comunicación 	<p align="center">INTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de Vacunación - Carné de Vacunación - Software Integra 	<p align="center">EXTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de ejecución de actividades de Promoción y Prevención a entes de control (secretarías de salud, Nueva EPS) 	<p align="center">NORMA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual Técnico Administrativo PAI - Acuerdo 117 de 1998. - Resolución 412 de 2000. - Resolución 3384 de 2000. - Decreto 1011 de 2006 "Calidad de la Atención en Salud"
<p align="center">INDICADORES:</p> $\frac{\text{No. De vacunas administradas según grupo etareo}}{\text{No. De Vacunas a administrar según grupo etareo}} \times 100$		<p align="center">INTERPRETACIÓN:</p> <p align="center">Número promedio de Vacunas administradas según grupo etareo, en un período de tiempo.</p>	
<p align="center">ELABORÓ:</p>	<p align="center">REVISÓ:</p>		<p align="center">APROBÓ:</p>
<p align="center">Carlos Enrique Erira Ceballos Coordinador Consulta Externa</p>	<p align="center">Alberto Vallejo Coordinador de Calidad</p>		<p align="center">Jesús Alberto Carvajal Valencia Gerente</p>



NOMBRE DEL MACROPROCESO: PROCESOS ASISTENCIALES

NOMBRE DEL PROCESO: Promoción y Prevención

CÓDIGO

PA-PYP-02

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Plan Ampliado de Inmunizaciones

RESPONSABLE: Coordinador de Promoción y Prevención

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Garantizar la vacunación gratuita y obligatoria a toda la población Afiliada y no Afiliada a la Nueva EPS

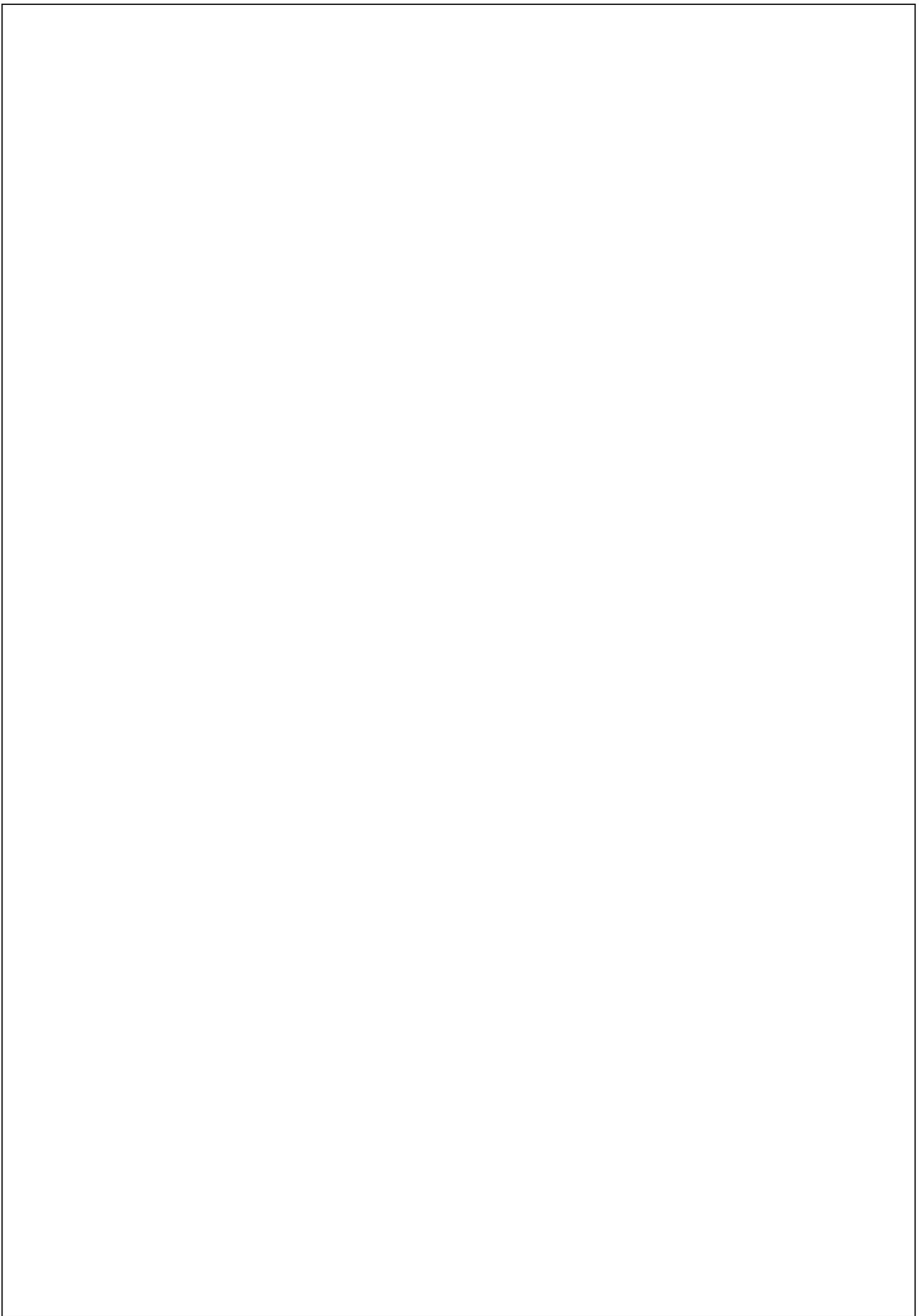
NO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE			
		TODO EL PERSONAL	AUX. VACUNACIÓN	USUARIO	JEFE ENFERMERÍA
	INICIO				
01	Solicita documento de Identidad para verificación de derechos				
02	Solicita y verifica el carne de vacunación para determinar las vacunas a administrar.				
03	Interroga sobre patologías y/o contraindicaciones para la administración de las vacunas.				
04	Prepara las vacunas a administrar según esquema.				
05	Administra las vacunas preparadas				
06	Brinda Educación sobre las probables reacciones adversas y el manejo de las mismas.				
07	Orienta y se cita para la próxima dosis				
08	Registra en el carne las vacunas administradas y entrega documentos solicitados al usuario				
	FIN				

Tabla 3. Caracterización del Procedimiento de Detección Temprana del Cáncer de Cuello Uterino

PROCESO:	Promoción y Prevención			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Detección Temprana del Cáncer de Cuello Uterino			
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:	Identificar oportunamente lesiones preneoplásicas y neoplásicas del cuello uterino, orientar a las mujeres afectadas hacia los servicios de diagnóstico definitivo y definir de manera adecuada y oportuna el tratamiento.			
ALCANCE:	El procedimiento inicia desde el momento en que acude la usuaria a solicitar el servicio de Citología o desde el momento en que se realiza la demanda inducida hacia el programa y finaliza con la Toma de la citología, entrega de resultados a los 5 días y remisión hacia los servicios de diagnóstico definitivo si el caso lo amerita (Colposcopia – Biopsia).			
RESPONSABLE:	Coordinador de Promoción y Prevención			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
-Nueva EPS -Estado -Comunidad -Secretarías de Salud -IPS Nueva Popayán UT	-Registro de Citologías tomadas - Carné de Citologías - Formato Bethesda -Documentos de identificación del usuario (carné y cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad) - Software Integra	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar demanda inducida al programa. 2. Orientar a la Usuaria sobre las condiciones que debe cumplir para asistir a la toma de citología. 3. Solicitar Documento de Identidad para verificación de derechos. 4. Realizar la Anamnesis completa a la usuaria y diligenciar el formato Bethesda. 5. Explicar a la usuaria el procedimiento de toma de citología. 6. Indicar a la usuaria que se coloque la bata desechable. 7. Alistar el KIT citológico, marca la lamina 8. Realizar la toma de citología cervicouterina 9. Empacar y enviar citología al laboratorio citopatología. 10. Indicar a la usuaria que reclame el resultado en 10 días. 	- Registro de citologías diligenciado - Carne de Citologías diligenciado - Formato Bethesda diligenciado - Documentos completos para la verificación de derechos - Usuario atendido integralmente dentro de las actividades del programa	- Comunidad - La población beneficiaria de este procedimiento son todas las mujeres mayores de 25 años o las menores de 25 años con vida sexual activa afiliadas a la Nueva EPS.

(Continuación) Tabla 3. Caracterización del Procedimiento de Detección Temprana del Cáncer de Cuello Uterino

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
		11. Si el resultado es anormal la Auxiliar de Citología llama a la usuaria, para hacer la respectiva remisión (ginecología, colposcopia, biopsia).			
RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	
HUMANOS: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Promoción y Prevención • Personal Medico de Promoción y Prevención • Auxiliares de Enfermería • Personal Administrativo • Ginecólogo INFRAESTRUCTURA: <ul style="list-style-type: none"> • Consultorio de Toma de Citología • Computador • Papelería • Kit Citológico • Lámpara cuello de cisne • Camilla ginecológica AMBIENTE DE TRABAJO: <ul style="list-style-type: none"> • Orientación al usuario • Trabajo en equipo • Relaciones interpersonales • Manejo de la información • Cordialidad y colaboración • Comunicación 		INTERNOS: <ul style="list-style-type: none"> - Registro de Citologías tomadas - Carné de Citología - Formato Bethesda - Software Integra 	EXTERNOS: <ul style="list-style-type: none"> - Informes de ejecución de actividades de Promoción y Prevención a entes de control (secretarías de salud, Nueva EPS) 	NORMA: <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo 117 de 1998. - Resolución 412 de 2000. - Resolución 3384 de 2000. - Decreto 1011 de 2006" Calidad de la Atención en Salud 	
INDICADORES: $\frac{\text{No. De Citologías tomadas mensualmente}}{\text{No. De Citlogías programadas mensualmente}} \times 100$		INTERPRETACIÓN: Número de Citologías de Cuello Uterino tomadas, en un período de tiempo.			
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:	
Carlos Enrique Erita Ceballos Coordinador Consulta Externa		Alberto Vallejo Coordinador de Calidad		Jesús Alberto Carvajal Valencia Gerente	



	registro civil o tarjeta de identidad) - Software Integra	<p>8. Realizar examen físico completo valorando peso, talla, perímetro cefálico y estado nutricional.</p> <p>9. Registrar en la Historia Clínica lo realizado en la consulta.</p> <p>10. Brindar educación al acompañante sobre los hallazgos encontrados durante la consulta.</p> <p>11. Diligenciar el Carne de Crecimiento y Desarrollo.</p>	- Usuario atendido integralmente dentro de las actividades del programa	
--	--	---	---	--

(Continuación) Tabla 4. Caracterización del Procedimiento de Detección Temprana de las Alteraciones del Crecimiento y Desarrollo - Consulta Médica de Primera vez

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
		11. Direccionar a SIPI (control por enfermería).			
RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	
HUMANOS: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Promoción y Prevención • Personal Médico de Promoción y Prevención • Auxiliares de Enfermería • Personal Administrativo • Pediatra • Nutricionista INFRAESTRUCTURA: <ul style="list-style-type: none"> • Consultorio Médico • Computador • Papelería • Material Didáctico • Pesa bebe, pesa de pie, tallimetro y cinta métrica AMBIENTE DE TRABAJO: <ul style="list-style-type: none"> • Orientación al usuario • Trabajo en equipo • Relaciones interpersonales • Manejo de la información • Cordialidad y colaboración 		INTERNOS: <ul style="list-style-type: none"> - Registro de controles de Crecimiento y Desarrollo realizados - Carné de Crecimiento y Desarrollo - Escala Abreviada del Desarrollo - Software Integra - Formato de Asignación de citas medicas. 	EXTERNOS: <ul style="list-style-type: none"> - Informes de ejecución de actividades de Promoción y Prevención a antes de control (secretarías de salud, Nueva EPS) 	NORMA: <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo 117 de 1998. - Resolución 412 de 2000. - Resolución 3384 de 2000. - Decreto 1011 de 2006 "Calidad de la Atención en Salud" 	

<p>INDICADORES:</p> <p>No. De Consultas de crecimiento y desarrollo de primera vez realizadas en el mes</p> <p>----- x 100</p> <p>No. De Consultas de crecimiento y desarrollo de primera vez programadas en el mes</p>		<p>INTERPRETACIÓN:</p> <p>Número de Consultas de crecimiento y desarrollo de primera vez realizadas, en un período de tiempo.</p>			
<p>ELABORÓ:</p>		<p>REVISÓ:</p>		<p>APROBÓ:</p>	
<p>Carlos Enrique Erita Ceballos Coordinador Consulta Externa</p>		<p>Alberto Vallejo Coordinador de Calidad</p>		<p>Jesús Alberto Carvajal Valencia Gerente</p>	



NOMBRE DEL MACROPROCESO: PROCESOS ASISTENCIALES

NOMBRE DEL PROCESO: Promoción y Prevención

CÓDIGO

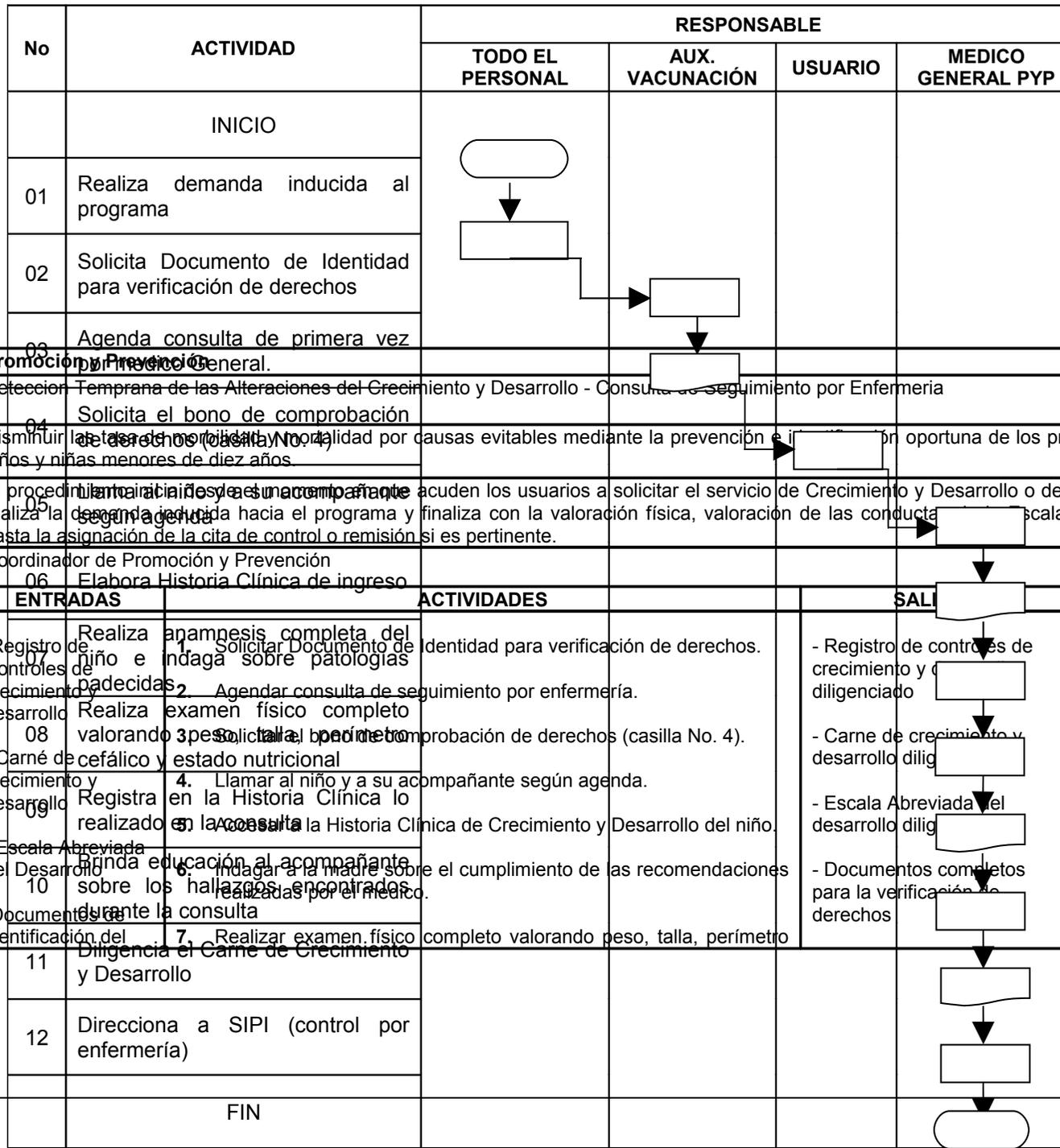
PA-PYP-04

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Detección Temprana de las Alteraciones del Crecimiento y Desarrollo – Consulta de Primera Vez

RESPONSABLE: Coordinador de Promoción y Prevención

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Disminuir las tasa de morbilidad y mortalidad por causas evitables mediante la prevención e identificación oportuna de los problemas que afectan a los niños y niñas menores de diez años

**Tabla 5.
Caracterización
del Procedimiento
de Detección
Temprana de las
Alteraciones del
Crecimiento y
Desarrollo -
Consulta de
Seguimiento por
Enfermería**



PROCESO:	Promoción y Prevención General.			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Detección Temprana de las Alteraciones del Crecimiento y Desarrollo - Consulta de Seguimiento por Enfermería			
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:	Disminuir la tasa de morbilidad y mortalidad por causas evitables mediante la prevención e intervención oportuna de los problemas que afectan a los niños y niñas menores de diez años.			
ALCANCE:	El procedimiento se realiza en la agenda hacia el programa y finaliza con la valoración física, valoración de las conductas en la Escala Abreviada del Desarrollo, hasta la asignación de la cita de control o remisión si es pertinente.			
RESPONSABLE:	Coordinador de Promoción y Prevención			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
-Nueva EPS -Estado -Comunidad -Secretarías de Salud -IPS Nueva Popayán UT	-Registro de controles de crecimiento y desarrollo - Carné de crecimiento y desarrollo - Escala Abreviada del Desarrollo - Documentos de identificación del	1. Solicitar Documento de Identidad para verificación de derechos. 2. Agendar consulta de seguimiento por enfermería. 3. Solicitar bono de comprobación de derechos (casilla No. 4). 4. Llamar al niño y a su acompañante según agenda. 5. Registrar en la Historia Clínica de Crecimiento y Desarrollo del niño. 6. Indagar a la madre sobre el cumplimiento de las recomendaciones realizadas por el médico. 7. Realizar examen físico completo valorando peso, talla, perímetro	- Registro de controles de crecimiento y desarrollo diligenciado - Carne de crecimiento y desarrollo diligenciado - Escala Abreviada del desarrollo diligenciada - Documentos completos para la verificación de derechos	- Comunidad - Todos los niños y niñas afiliados a la Nueva EPS desde su nacimiento hasta los diez años.

	usuario (carné, registro civil o tarjeta de identidad) - Software Integra	cefálico y estado nutricional. 8. Evaluar al niño con los Items de la Escala Abreviada del Desarrollo según la edad. 9. Registrar en la Historia Clínica lo realizado en la consulta. 10. Diligenciar el Carne de Crecimiento y Desarrollo.		
--	--	---	--	--

(Continuación) Tabla 5. Caracterización del Procedimiento de Detección Temprana de las Alteraciones del Crecimiento y Desarrollo - Consulta de Seguimiento por Enfermería

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
		11. Programar próxima cita de control según edad. 12. Brindar educación al acompañante sobre los hallazgos encontrados durante la consulta 13. Remitir al niño si es pertinente según los hallazgos encontrados		- Usuario atendido integralmente dentro de las actividades del programa	
RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	
HUMANOS: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Promoción y Prevención • Personal Médico de Promoción y Prevención • Auxiliares de Enfermería • Pediatra • Nutricionista • Personal Administrativo INFRAESTRUCTURA: <ul style="list-style-type: none"> • Consultorio Médico • Computador 		INTERNOS: <ul style="list-style-type: none"> - Registro de controles de Crecimiento y Desarrollo realizados - Carné de Crecimiento y Desarrollo - Escala Abreviada del Desarrollo - Software Integra 	EXTERNOS: <ul style="list-style-type: none"> - Informes de ejecución de actividades de Promoción y Prevención a antes de control (secretarías de salud, Nueva EPS) 	NORMA: <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo 117 de 1998. - Resolución 412 de 2000. - Resolución 3384 de 2000. - Decreto 1011 de 2006 "Calidad de la Atención en Salud" 	

<ul style="list-style-type: none"> • Papelería • Material Didáctico • Pesa bebe, pesa de pie, tallimetro y cinta métrica <p>AMBIENTE DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación al usuario • Trabajo en equipo • Relaciones interpersonales • Manejo de la información • Cordialidad y colaboración • Comunicación 	<p>- Formato de Asignación de citas medicas o de enfermería</p>		
<p>INDICADORES:</p> <p>No. De Consultas de seguimiento de crecimiento y desarrollo por enfermería realizadas en el mes</p> <p>----- x 100</p> <p>No. De Consultas de seguimiento de crecimiento y desarrollo por enfermería programadas en el mes</p>		<p>INTERPRETACIÓN:</p> <p>Número de Consultas de seguimiento de crecimiento y desarrollo por enfermería realizadas, en un período de tiempo.</p>	
<p>ELABORÓ:</p>	<p>REVISÓ:</p>	<p>APROBÓ:</p>	
<p>Carlos Enrique Erita Ceballos Coordinador Consulta Externa</p>	<p>Alberto Vallejo Coordinador de Calidad</p>	<p>Jesús Alberto Carvajal Valencia Gerente</p>	

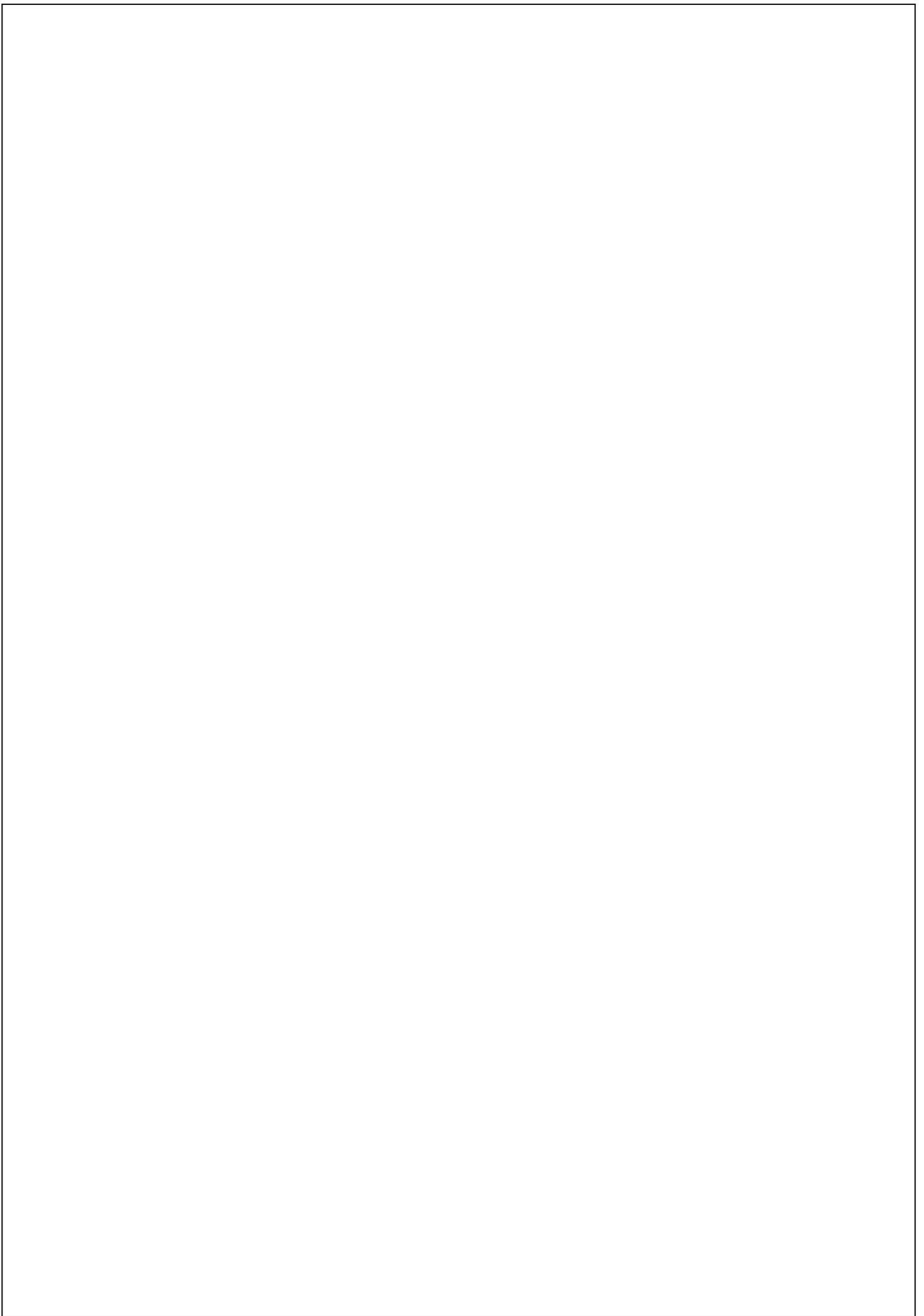


Tabla 6.
Caracterización del
Procedimiento de
Detección
Temprana de las
Alteraciones del
Embarazo -
Consulta Medica de
Primera Vez

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE			
		PERSONAL	YACUNACIÓN	USUARIO	JEFE ENFERMERÍA
	INICIO	NOMBRE DEL MACROPROCESO: PROCESOS ASISTENCIALES			
		NOMBRE DEL PROCESO: Promoción y Prevención		CÓDIGO	PA-PYP-05
02	Solicita Documento de verificación de derechos.	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Detección Temprana de las Alteraciones del Crecimiento y Desarrollo – Seguimiento			
03	Agenda consulta de seguimiento por enfermería.	RESPONSABLE: Coordinador de Promoción y Prevención			
04	Solicita el bono de comprobación de derechos (casilla No. 4)	OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Disminuir la tasa de morbilidad y mortalidad por causas evitables mediante la prevención e identificación oportuna de los problemas que afectan a los niños y niñas menores de 5 años.			

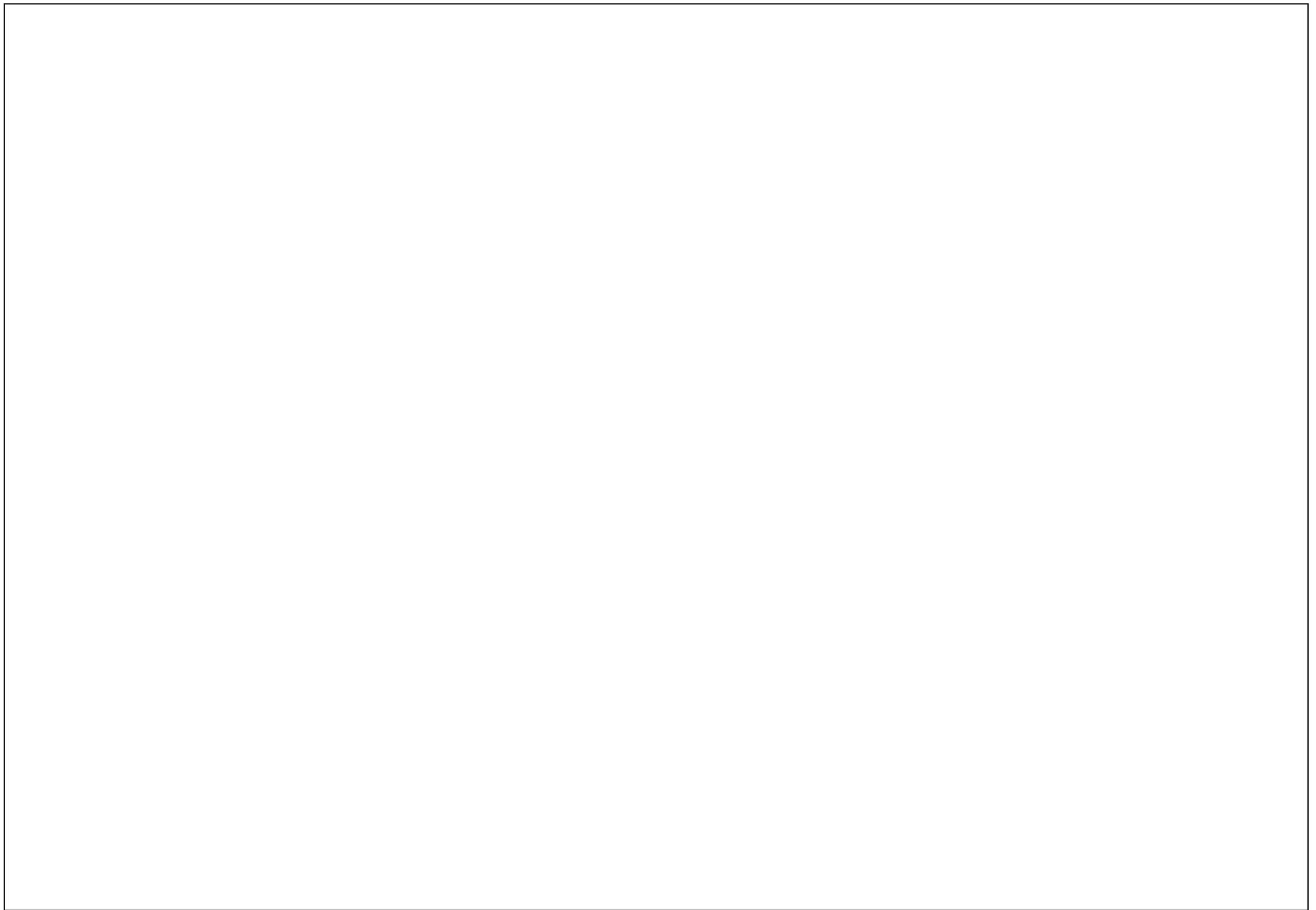
PROCESO:	Promoción y Prevención según agenda					
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Detección Temprana de las Alteraciones del Embarazo – Consulta Medica de Primera Vez					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:	Vigilar la evolución y desarrollo del niño de tal forma que sea posible prevenir y controlar oportunamente los riesgos de riesgo biopsico-sociales que incidan en el embarazo, la madre sobre el feto y el niño.					
ALCANCE:	El procedimiento de las recomendaciones de la usuaria a solicitar el servicio de Control Prenatal o desde el momento en que se realiza la demanda inicial al médico finaliza con la valoración obstétrica, controles mensuales o remisión si es necesario hasta el momento del parto.					
RESPONSABLE:	Coordinador de Promoción y Prevención					
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES		
-Nueva EPS	-Registro de	1. Evalúa al niño con los Items de la Escala Abreviada de Desarrollo según la edad	- Registro de controles prenatales diligenciados	- Comunidad		
-Estado	Control prenatal	2. Solicitar Documento de Identidad para verificación de derechos.	- Carne materno diligenciado	- Todas las mujeres gestantes y su pareja afiliadas a la Nueva EPS.		
-Comunidad	- Carné Materno	3. Diligenciar encabezado del carne Materno Perinatal	- Documentos con los datos para la verificación de derechos			
-Secretarías de Salud	- Documento de identificación del usuario	4. Direccional a: Odontología, Vacunación, Nutrición, Psicología y Programa próxima cita de control según edad				
-IPS Nueva	(cedula o tarjeta de identidad)	5. Agendar consulta de primera vez por medico General.	- Usuario atendido			
		6. Brinda educación al acompañante sobre los hallazgos encontrados durante la consulta				
		7. Remite al niño si es pertinente según los hallazgos encontrados				
		FIN				

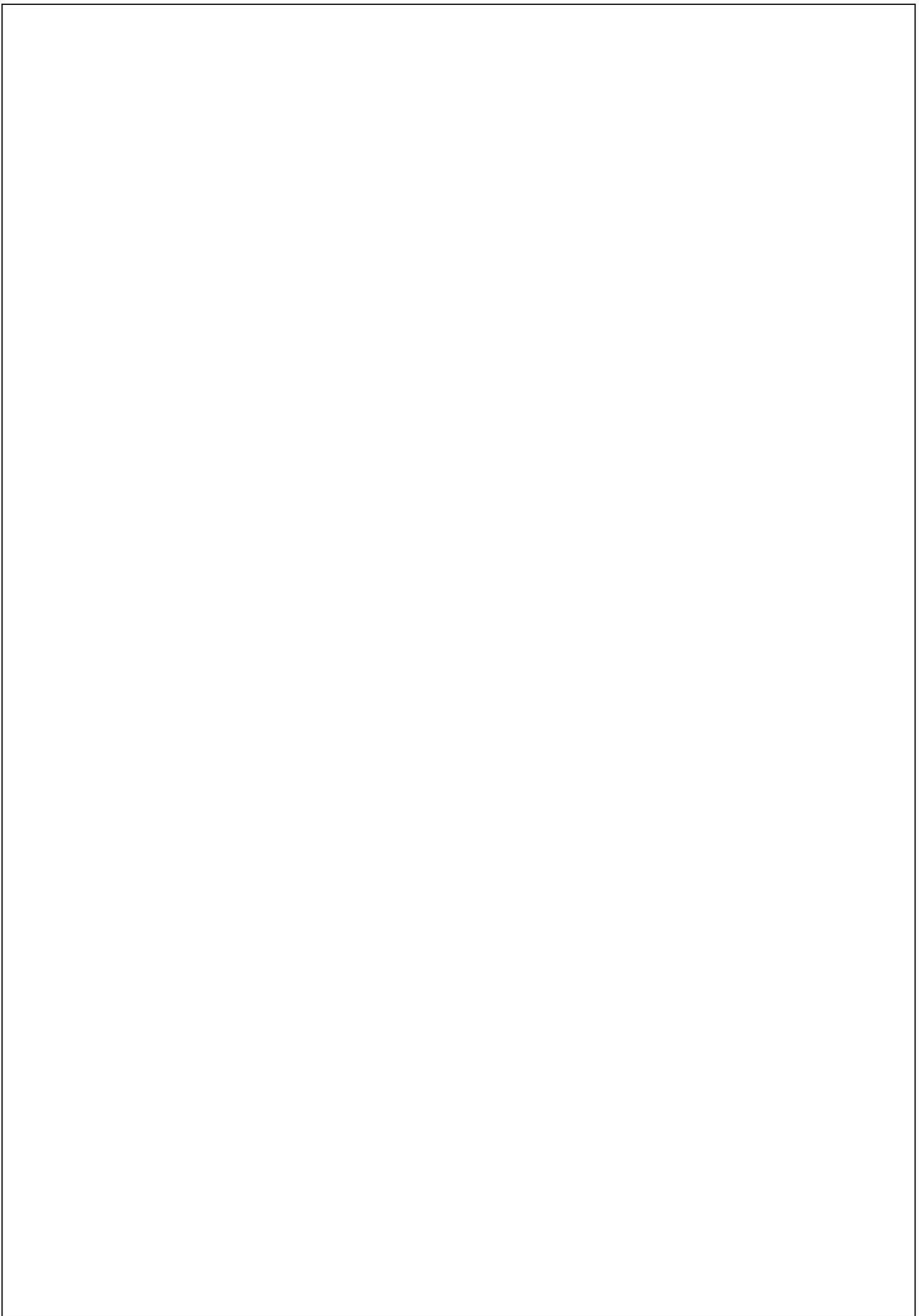
Popayán UT	- Software Integra	<p>6. Solicitar el bono de comprobación de derechos (casilla No. 4).</p> <p>7. Llamar a la usuaria según agenda</p> <p>8. Elaborar Historia Clínica de ingreso Prenatal.</p> <p>9. Realizar anamnesis completa de la gestante.</p> <p>10. Realizar examen físico completo valorando medidas antropométricas, estado nutricional y valoración obstétrica.</p>	integralmente dentro de las actividades del programa	
------------	--------------------	---	--	--

(Continuación) Tabla 6. Caracterización del Procedimiento de Detección Temprana de las Alteraciones del Embarazo - Consulta Médica de Primera Vez

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
		<p>11. Clasificar el riesgo ginecoobstétrico.</p> <p>12. Ordenar Ecografía Obstétrica y/o exámenes de laboratorio iniciales.</p> <p>13. Formular micronutrientes (sulfato ferroso, calcio y ácido fólico)</p> <p>14. Registrar en la Historia Clínica lo realizado en la consulta</p> <p>15. Diligenciar datos del control en el Carné Materno y entregar.</p> <p>16. Brindar educación a la gestante sobre signos de alarma, lactancia Materna, estimulación intrauterina, etc.</p> <p>17. Remitir a médico especialista según encuentre riesgo materno fetal.</p> <p>18. Dar próxima cita de control para el mes siguiente por médico si es de alto riesgo o por enfermería si es de bajo riesgo.</p>		

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES
<p>HUMANOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Promoción y Prevención • Personal Medico de Promoción y Prevención • Auxiliares de Enfermería • Ginecólogo • Nutricionista • Psicólogo • Personal Administrativo <p>INFRAESTRUCTURA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultorio Medico • Computador • Papelería • Tensiómetro, fonendoscopio • Carne Materno <p>AMBIENTE DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación al usuario • Trabajo en equipo • Relaciones interpersonales • Manejo de la información • Cordialidad y colaboración • Comunicación 	<p>INTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de controles Prenatales - Carné Materno - Software Integra - Formato de Asignación de citas medicas. 	<p>EXTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de ejecución de actividades de Promoción y Prevención a entes de control (secretarias de salud, Nueva EPS) 	<p>NORMA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo 117 de 1998. - Resolución 412 de 2000. - Resolución 3384 de 2000. - Decreto 1011 de 2006 " Calidad de la Atención en Salud "
<p>INDICADORES:</p> <p>No. De Consultas Prenatales de primera vez realizadas en el mes ----- x 100 No. De Consultas Prenatales de primera vez programadas en el mes</p>		<p>INTERPRETACIÓN:</p> <p>Número de Consultas Prenatales de primera vez realizadas, en un período de tiempo.</p>	
<p>ELABORÓ:</p>	<p>REVISÓ:</p>		<p>APROBÓ:</p>
<p>Carlos Enrique Erita Ceballos Coordinador Consulta Externa</p>	<p>Alberto Vallejo Coordinador de Calidad</p>		<p>Jesús Alberto Carvajal Valencia Gerente</p>





NO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE			
		TODO EL PERSONAL	AUX. VACUNACIÓN	USUARIA	MEDICO GENERAL PYP
	INICIO				
01	Realiza demanda inducida al programa				
02	Solicita Documento de Identidad para verificación de derechos	NOMBRE DEL MACROPROCESO: SERVICIOS ASISTENCIALES NOMBRE DEL PROCESO: Promoción y Prevención CÓDIGO: PA-PYP-04			
03	Diligencia encabezado Materno Perinatal	del carne Embrazo – Consulta de Primera Vez			
04	Dirección de Vacunación, Nutrición, Enfermería	RESPONSABLE: Coordinador de Promoción y Prevención OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: vigilar la evolución del proceso de la gestación de tal forma que sea posible prevenir y controlar oportunamente los factores de riesgo biopsico-sociales en el embarazo			
05	Agenda consulta de primera vez por medico General.				
06	Solicita el bono de comprobación de derechos (casilla No. 4)				
07	Llama a la usuaria según agenda				
08	Elabora Historia Clínica de ingreso Prenatal				
09	Realiza anamnesis completa de la gestante				
10	Realiza examen físico completo valorando medidas antropometricas, estado nutricional y valoración obstétrica				
11	Realiza examen físico completo valorando medidas antropometricas, estado nutricional y valoración obstétrica				
12	Clasifica el riesgo ginecoobstetrico				
13	Ordena Ecografía Obstétrica y/o exámenes de laboratorio iniciales				
14	Formula micronutrientes (sulfato ferroso, calcio y acido folico)				
15	Diligencia datos del control en el Carne Materno y lo entrega.				
16	Brinda educación a la gestante sobre signos de alarma, lactancia Materna, estimulación intrauterina, etc				
17	Remite a medico especialista según encuentre riesgo materno fetal				
18	Da próxima cita de control para el mes siguiente por medico si es de alto riesgo o por enfermería si es de bajo riesgo.				



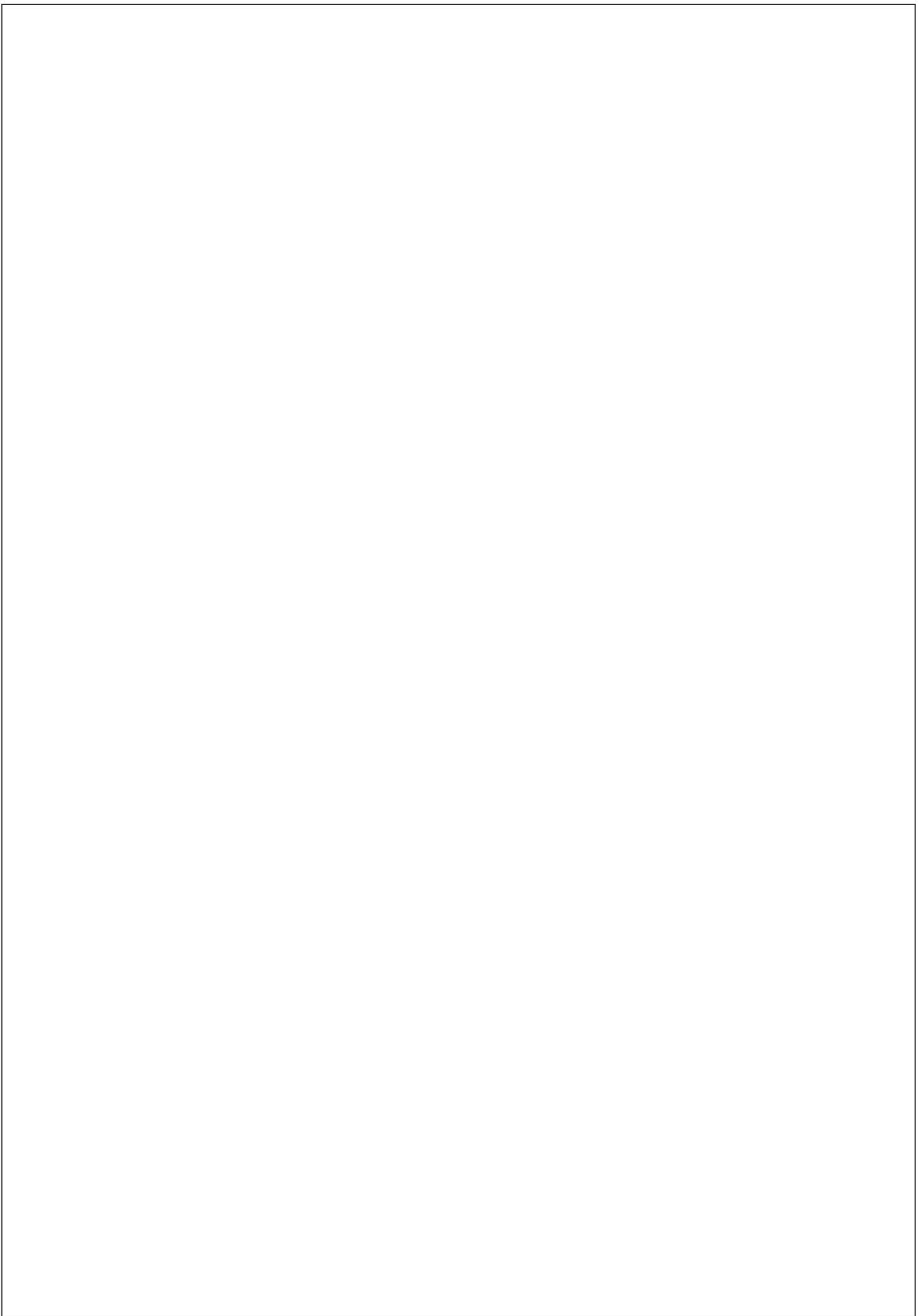
Tabla 7. Caracterización del Procedimiento de Detección Temprana de las Alteraciones del Embarazo - Consulta de Seguimiento por Enfermería

PROCESO:	Promoción y Prevención			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Detección Temprana de las Alteraciones del Embarazo - Consulta de Seguimiento por Enfermería			
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:	Vigilar la evolución del proceso de la gestación de tal forma que sea posible prevenir y controlar oportunamente los factores de riesgo biopsico-sociales que incidan en el embarazo.			
ALCANCE:	El procedimiento inicia desde el momento en que acude la usuaria a solicitar el servicio de Control Prenatal o desde el momento en que se realiza la demanda inducida hacia el programa y finaliza con la valoración obstétrica, controles mensuales o remisión si es pertinente, hasta el momento del parto			
RESPONSABLE:	Coordinador de Promoción y Prevención			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
-Nueva EPS -Estado -Comunidad -Secretarías de Salud -IPS Nueva Popayán UT	-Registro de Controles prenatales - Carné Materno -Documentos de identificación del usuario (carné, cedula o tarjeta de identidad)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar Documento de Identidad para verificación de derechos. 2. Agendar consulta de Control por Enfermería. 3. Solicitar el bono de comprobación de derechos (casilla No. 4) 4. Llamar a la usuaria según agenda. 5. Ingresar a la Historia Clínica Prenatal de la gestante. 6. Interrogar a la gestante sobre la evolución del embarazo y recomendaciones dadas por el médico. 7. Realizar examen físico completo valorando medidas antropométricas, estado nutricional y valoración obstétrica. 8. Revisar los resultados Exámenes paraclínicos ordenados en la consulta médica de primera vez. 9. Ordenar ecografía obstétrica y/o exámenes de laboratorio complementarios según trimestre y/o riesgo. 10. Formular micronutrientes (sulfato ferroso, calcio y ácido fólico) 	- Registro de controles prenatales diligenciado - Carne materno diligenciado - Documentos completos para la verificación de derechos - Usuario atendido integralmente dentro de las actividades del programa	- Comunidad - Todas las mujeres gestantes y su pareja afiliadas a la Nueva EPS.

(Continuación) Tabla 7. Caracterización del Procedimiento de Detección Temprana de las Alteraciones del Embarazo - Consulta de Seguimiento por Enfermería

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
	- Software Integra	<p>11. Registrar en la Historia Clínica lo realizado en la consulta</p> <p>12. Diligenciar datos del control en el Carne Materno y entregarlo.</p> <p>13. Brindar educación a la gestante sobre signos de alarma, lactancia Materna, estimulación intrauterina, etc.</p> <p>14. Orientar e Inscribir a la Gestante en el Curso Psicoprofilactico.</p> <p>15. Remitir a medico general o especialista según encuentre riesgo materno fetal.</p> <p>16. Dar próxima cita de control para el mes siguiente por enfermería si sigue siendo de bajo riesgo.</p>			
RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	
<p>HUMANOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Promoción y Prevención • Personal Medico de Promoción y Prevención • Auxiliares de Enfermería • Ginecólogo • Nutricionista • Psicólogo • Personal Administrativo <p>INFRAESTRUCTURA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultorio Medico • Computador • Papelería • Tensiometro, fonendoscopio 		<p>INTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de controles Prenatales - Carné Materno - Software Integra - Formato de Asignación de citas medicas o de enfermería 	<p>EXTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de ejecución de actividades de Promoción y Prevención a entes de control (secretarías de salud, Nueva EPS) 	<p>NORMA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo 117 de 1998. - Resolución 412 de 2000. - Resolución 3384 de 2000. - Decreto 1011 de 2006 " Calidad de la Atención en Salud " 	

<ul style="list-style-type: none"> • Carne Materno <p>AMBIENTE DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación al usuario • Trabajo en equipo • Relaciones interpersonales • Manejo de la información • Cordialidad y colaboración • Comunicación 			
<p style="text-align: center;">INDICADORES:</p> <p>No. De Consultas prenatales por enfermería realizadas en el mes x 100 No. De Consultas prenatales por enfermería programadas en el mes</p>		<p style="text-align: center;">INTERPRETACIÓN:</p> <p>Número de Consultas Prenatales por enfermería realizadas, en un periodo de tiempo.</p>	
ELABORÓ:	REVISÓ:		APROBÓ:
Carlos Enrique Erira Ceballos Coordinador Consulta Externa	Alberto Vallejo Coordinador de Calidad		Jesús Alberto Carvajal Valencia Gerente



No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE			
		TODO EL PERSONAL	AUX. VACUNACIÓN	USUARIA	JEFE ENFERMERIA
	INICIO	NOMBRE DEL MACROPROCESO:	PROCESOS ASISTENCIALES		
		NOMBRE DEL PROCESO: Promoción y Prevención		CÓDIGO	PA-PYP-07
01	Solicita Documento de Identidad para verificación de derechos	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Detección Temprana de las Alteraciones del Embarazo – Seguimiento por Enfermería			
		RESPONSABLE: Coordinador de Promoción y Prevención			
02	Agenda consulta de enfermería	OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Vigilar la evolución del proceso de la gestación de tal forma que sea posible y controlar oportunamente los factores de riesgo biopsico-sociales que incidan en el embarazo			
03	Solicita el bono de comprobación de derechos (casilla No. 4)				
04	Llama a la usuaria según agenda				
05	Ingresa a la Historia Clínica Prenatal de la gestante				
06	Interroga a la gestante sobre la evolución del embarazo y recomendaciones dadas por el medico				
07	Realiza examen físico completo valorando medidas antropometricas, estado nutricional y valoración obstétrica				
08	Revisa los resultados Exámenes paraclínicos ordenados en la consulta medica de primera vez				
09	Ordena ecografía obstétrica y/o exámenes de laboratorio complementarios según trimestre y/o riesgo				
10	Formula micronutrientes (sulfato ferroso, calcio y acido folico)				
11	Registra en la Historia Clínica lo realizado en la consulta				
12	Diligencia datos del control en el Carne Materno y lo entrega				
13	Brinda educación a la gestante sobre signos de alarma, lactancia Materna, estimulación intrauterina, etc				
14	Orienta e Inscribe a la Gestante en el Curso Psicoprofilactico				
15	Remite a medico general o especialista según encuentre riesgo materno fetal				
16	Da próxima cita de control para el mes siguiente por enfermería si sigue siendo de bajo riesgo.				
	FIN				

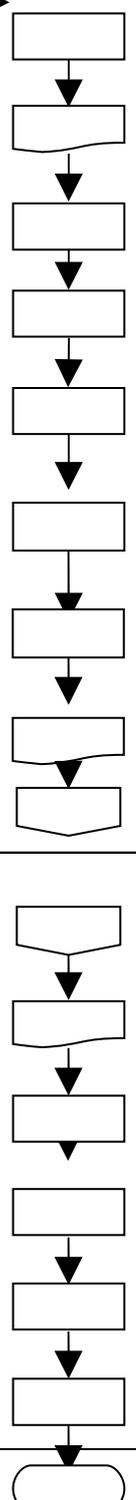


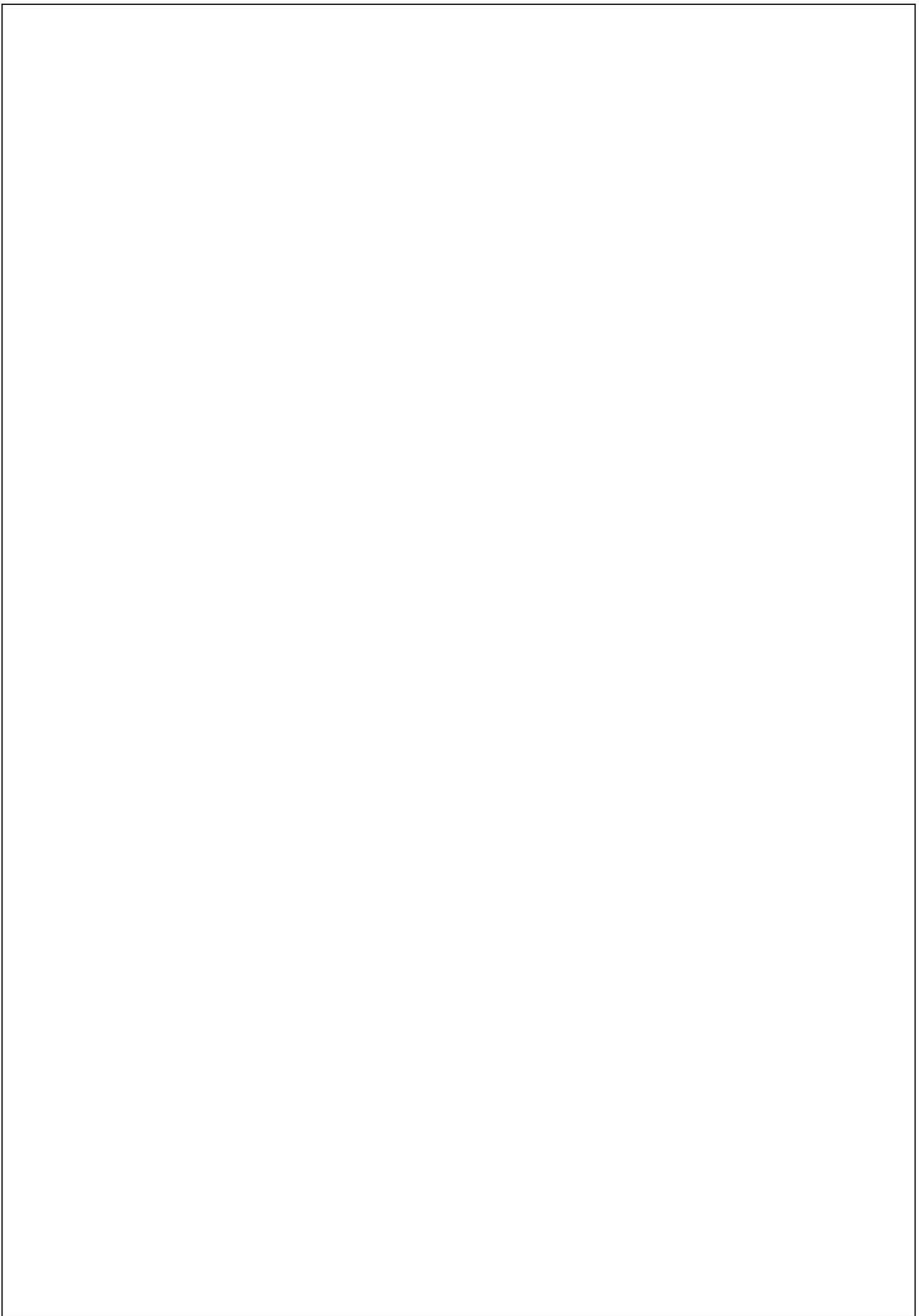
Tabla 8. Caracterización del Procedimiento de Planificación Familiar a Mujeres y Hombres - Consulta de Primera vez

PROCESO:	Promoción y Prevención			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Planificación Familiar a Mujeres y Hombres - Consulta de Primera vez			
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:	Brindar a hombres y mujeres en edad fértil la información, educación y métodos necesarios para dar respuesta a sus derechos reproductivos, así como contribuir a la disminución de gestaciones no deseadas.			
ALCANCE:	El procedimiento inicia desde el momento en que acuden los usuarios a solicitar la Asesoría en Planificación Familiar o desde el momento en que se realiza la demanda inducida hacia el programa y finaliza con la formulación del método seleccionado según los criterios de elegibilidad.			
RESPONSABLE:	Coordinador de Promoción y Prevención			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
-Nueva EPS -Estado -Comunidad -Secretarías de Salud -IPS Nueva Popayán UT	-Registro de Controles de Planificación Familiar -Documentos de identificación del usuario (carné, cedula o tarjeta de identidad) - Software Integra	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar demanda inducida al programa. 2. Solicitar Documento de Identidad para verificación de derechos. 3. Agendar consulta de primera vez por médico General/Enfermero Jefe. 4. Solicitar el bono de comprobación de derechos (casilla No. 4). 5. Llamar al usuario(a) según agenda. 6. Elaborar Historia Clínica de ingreso al programa de Planificación Familiar. 7. Brindar consejería en Planificación Familiar, sin excluir ningún método. 8. Realizar anamnesis completa del usuario, enfatizando en salud sexual y reproductiva, antecedentes familiares y personales. 9. Realizar examen físico completo haciendo énfasis en el sistema reproductor. 	- Registro de controles de Planificación Familiar diligenciado - Documentos completos para la verificación de derechos - Usuario atendido integralmente dentro de las actividades del programa	- Comunidad - Todos los hombres y mujeres en edad fértil afiliados a la Nueva EPS.

(Continuación) Tabla 8. Caracterización del Procedimiento de Planificación Familiar a Mujeres y Hombres - Consulta de Primera vez

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
		<p>10. Asesorar al usuario para una adecuada elección de método según hallazgos encontrados</p> <p>11. Brindar Educación sobre los cuidados y probables efectos secundarios del método seleccionado.</p> <p>12. Diligenciar consentimiento informado para los métodos que lo necesitan.</p> <p>13. Entregar orden medica según el método seleccionado o interconsulta si el método elegido es quirúrgico.</p> <p>14. Dar cita de control según el método seleccionado.</p> <p>15. Registrar en la Historia Clínica lo realizado en la consulta.</p>			
RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	
<p>HUMANOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Promoción y Prevención • Personal Medico de Promoción y Prevención • Auxiliares de Enfermería • Ginecólogo • Personal Administrativo <p>INFRAESTRUCTURA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultorio Medico • Computador • Papelería • Material Didáctico • Tensiometro, fonendoscopio <p>AMBIENTE DE TRABAJO:</p>		<p>INTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de controles de Planificación Familiar - Formato de Asignación de citas medicas o de enfermería - Software Integra - Formato de Consentimiento informado 	<p>EXTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de ejecución de actividades de Promoción y Prevención a entes de control (secretarías de salud, Nueva EPS) 	<p>NORMA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo 117 de 1998. • Resolución 412 de 2000. • Resolución 3384 de 2000. • Decreto 1011 de 2006 " Calidad de la Atención en Salud " • Resolución 769 de 2006 	

<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al usuario • Trabajo en equipo • Relaciones interpersonales • Manejo de la información • Cordialidad y colaboración • Comunicación 			
<p style="text-align: center;">INDICADORES:</p> <p style="text-align: center;">No. De Consultas de Planificación Familiar de primera vez realizadas en el mes</p> <p style="text-align: center;">----- x 100</p> <p style="text-align: center;">No. De Consultas de Planificación Familiar de primera vez programadas en el mes</p>		<p style="text-align: center;">INTERPRETACIÓN:</p> <p style="text-align: center;">Número de Consultas de Planificación Familiar de primera vez realizadas, en un período de tiempo.</p>	
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	
Carlos Enrique Erita Ceballos Coordinador Consulta Externa	Alberto Vallejo Coordinador de Calidad	Jesús Alberto Carvajal Valencia Gerente	



No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE			
		TODO EL PERSONA	AUX. VAGINACIÓN	USUARIA ESTENCIALES	MEDICO GENERAL
01	INICIO	NOMBRE DEL MACRO PROCESO: Promoción y Prevención	CÓDIGO	PA-PYP-08	
		NOMBRE DEL PROCESO: Planificación Familiar a Mujeres y Hombres –			
		NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Consulta de Primera Vez			
		RESPONSABLE: Coordinador Promoción y Prevención			
02	Solicita Documento de OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Brindar a hombres y mujeres en edad fértil la información, educación y métodos necesarios para dar respuesta a sus derechos reproductivos, así como contribuir a la disminución de gestaciones no deseadas				
03	Agenda consulta de primera vez por medico General/Enfermero Jefe				
04	Solicita el bono de comprobación de derechos (casilla No. 4)				
05	Llama al usuario(a) según agenda				
06	Elabora Historia Clínica de ingreso al programa de Planificación Familiar				
07	Brinda consejería en Planificación Familiar, sin excluir ningún método				
08	Realiza anamnesis completa del usuario, enfatizando en salud sexual y reproductiva, antecedentes familiares y personales.				
09	Realiza examen físico completo haciendo énfasis en el sistema reproductor				
10	Asesora al usuario para una adecuada elección de método según hallazgos encontrados				
11	Brinda Educación sobre los cuidados y probables efectos secundarios del método seleccionado				
12	Diligencia consentimiento informado para los métodos que lo necesitan				
13	Entrega orden medica según el método seleccionado o interconsulta si el método elegido es quirúrgico				
14	Da cita de control según el método seleccionado				
15	Registra en la Historia Clínica lo realizado en la consulta				
	FIN				

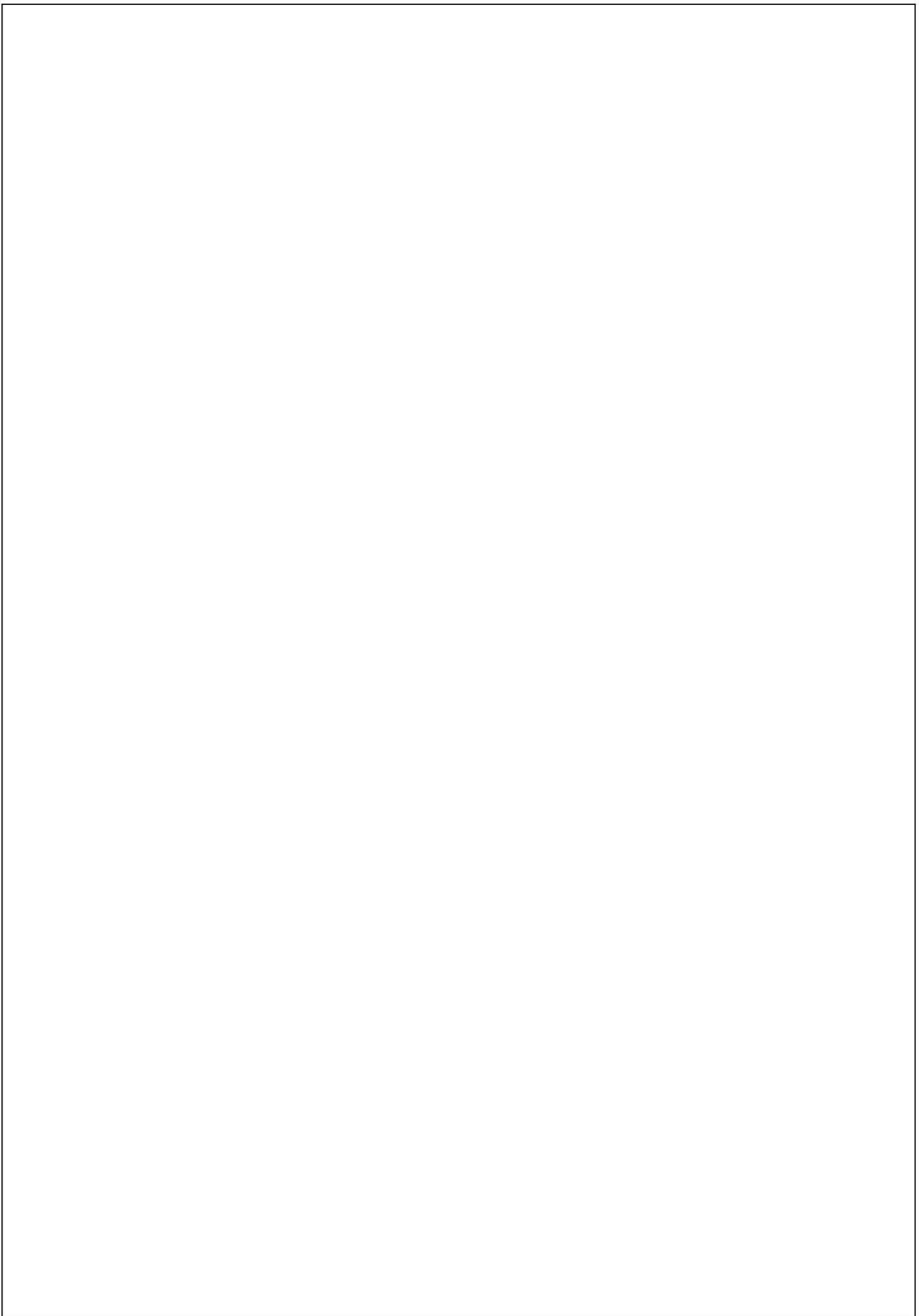
Tabla 9. Caracterización del Procedimiento de Planificación Familiar a Mujeres y Hombres - Consulta de Control

PROCESO:	Promoción y Prevención			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Planificación Familiar a Mujeres y Hombres - Consulta de Control			
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:	Brindar a hombres y mujeres en edad fértil la información, educación y métodos necesarios para dar respuesta a sus derechos reproductivos, así como contribuir a la disminución de gestaciones no deseadas.			
ALCANCE:	El procedimiento inicia desde el momento en que se le da la cita de control al usuario o desde el momento en que se realiza la demanda inducida hacia el programa y finaliza con el control realizado y la formulación del método, además de la asignación de la próxima cita de control.			
RESPONSABLE:	Coordinador de Promoción y Prevención			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
-Nueva EPS -Estado -Comunidad -Secretarías de Salud -IPS Nueva Popayán UT	-Registro de Controles de Planificación Familiar -Documentos de identificación del usuario (carné, cedula o tarjeta de identidad) - Software Integra	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar Documento de Identidad para verificación de derechos. 2. Agendar consulta de Control por médico General/Enfermero Jefe. 3. Solicitar el bono de comprobación de derechos (casilla No. 4). 4. Llamar al usuario(a) según agenda. 5. Ingresar a la Historia Clínica de Planificación Familiar del Usuario. 6. Interrogar al usuario(a) sobre el uso correcto del método que esta utilizando. 7. Valorar en el usuario(a) estado de salud, efectos colaterales debidas al método y su tolerancia, 8. Realizar examen físico completo haciendo énfasis en el sistema reproductor. 9. Revisar su correcta posición y recorta los hilos si es necesario si esta planificando con el DIU. 10. Revisar recuento Espermático si esta planificando con Vasectomía. 	- Registro de controles de Planificación Familiar diligenciado - Documentos completos para la verificación de derechos - Usuario atendido integralmente dentro de las actividades del programa	- Comunidad - Todos los hombres y mujeres en edad fértil afiliados a la Nueva EPS.

(Continuación) Tabla 9. Caracterización del Procedimiento de Planificación Familiar a Mujeres y Hombres - Consulta de Control

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
		<ol style="list-style-type: none"> 11. Asesorar al usuario en caso de no tolerancia y/o cambio de método. 12. Educar sobre los cuidados y probables efectos secundarios del Nuevo método seleccionado. 13. Diligenciar consentimiento informado para los métodos que lo necesitan. 14. Entregar orden medica según el método seleccionado o interconsulta si el método elegido es quirúrgico. 15. Dar próxima cita de control según el método seleccionado. 16. Registrar en la Historia Clínica lo realizado en la consulta. 			
RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	
<p>HUMANOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Promoción y Prevención • Personal Medico de Promoción y Prevención • Auxiliares de Enfermería • Ginecólogo • Personal Administrativo <p>INFRAESTRUCTURA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultorio Medico • Computador • Papelería • Material Didáctico • Tensiometro, fonendoscopio <p>AMBIENTE DE TRABAJO:</p>		<p>INTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de controles de Planificación Familiar - Formato de Asignación de citas medicas o de enfermería - Software Integra - Formato de Consentimiento informado 	<p>EXTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de ejecución de actividades de Promoción y Prevención a antes de control (secretarias de salud, Nueva EPS) 	<p>NORMA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo 117 de 1998. • Resolución 412 de 2000. • Resolución 3384 de 2000. • Decreto 1011 de 2006 " Calidad de la Atención en Salud " • Resolución 769 de 2006 	

<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al usuario • Trabajo en equipo • Relaciones interpersonales • Manejo de la información • Cordialidad y colaboración • Comunicación 			
<p style="text-align: center;">INDICADORES:</p> <p>No. De Consultas de control de Planificación Familiar realizadas en el mes</p> <p style="text-align: center;">----- x 100</p> <p>No. De Consultas de control de Planificación Familiar programadas en el mes</p>		<p style="text-align: center;">INTERPRETACIÓN:</p> <p>Número de Consultas de control de planificación Familiar realizadas, en un período de tiempo.</p>	
ELABORÓ:	REVISÓ:		APROBÓ:
Carlos Enrique Erika Ceballos Coordinador Consulta Externa	Alberto Vallejo Coordinador de Calidad		Jesús Alberto Carvajal Valencia Gerente



NO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE			
		TODO EL PERSONAL	AUX. VACUNACIÓN	USUARIA ASISTENCIALES	MEDICO GENERAL/ENFER
	INICIO	NOMBRE DEL MACROPROCESO: PROCESOS ASISTENCIALES		CÓDIGO	PA-PYP-09
01	Solicita Documento de Identidad para verificación de derechos	NOMBRE DEL PROCESO: Promoción y Prevención		NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Planificación Familiar a Mujeres y Hombres – Consulta de Control	
		RESPONSABLE: Coordinador de Promoción y Prevención		OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Brindar a hombres y mujeres en edad fértil la información, educación y métodos reproductivos, así como contribuir a la disminución de gestaciones no deseadas	
02	Agenda consulta de Control por medico General/Enfermero Jefe				
03	Solicita el bono de comprobación de derechos (casilla No. 4)				
04	Llama al usuario(a) según agenda				
05	Ingresa a la Historia Clínica de Planificación Familiar del Usuario				
06	Interroga al usuario(a) sobre el uso correcto del método que esta utilizando				
07	Valora en el usuario(a) estado de salud, efectos colaterales debidas al método y su tolerancia				
08	Realiza examen físico completo haciendo énfasis en el sistema reproductor				
09	Si esta planificando con el DIU revisar su correcta posición y recorta los hilos si es necesario				
10	Si esta planificando con Vasectomía revisar recuento Espermático				
11	Asesora al usuario en caso de no tolerancia y/o cambio de método				
12	Educa sobre los cuidados y probables efectos secundarios del Nuevo método seleccionado				
13	Diligencia consentimiento informado para los métodos que lo necesitan				
14	Entrega orden medica según el método seleccionado o interconsulta si el método elegido es quirúrgico				
15	Da próxima cita de control según el método seleccionado				
16	Registra en la Historia Clínica lo realizado en la consulta				
	FIN				

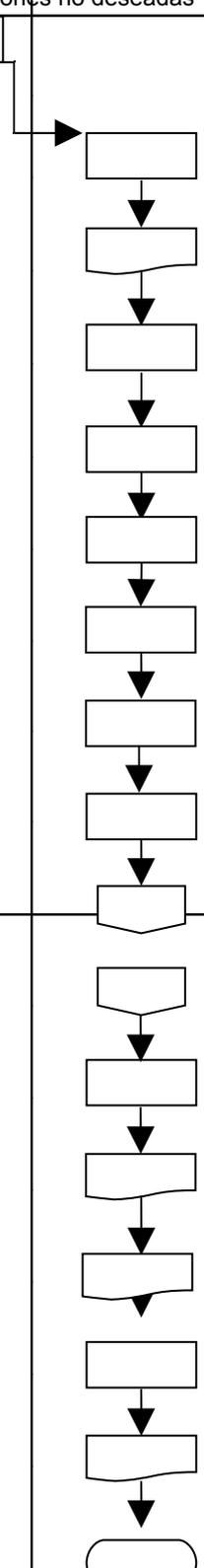


Tabla 10. Caracterización del Procedimiento de Detección Temprana de las Alteraciones del Adulto - Consulta Médica de Primera vez

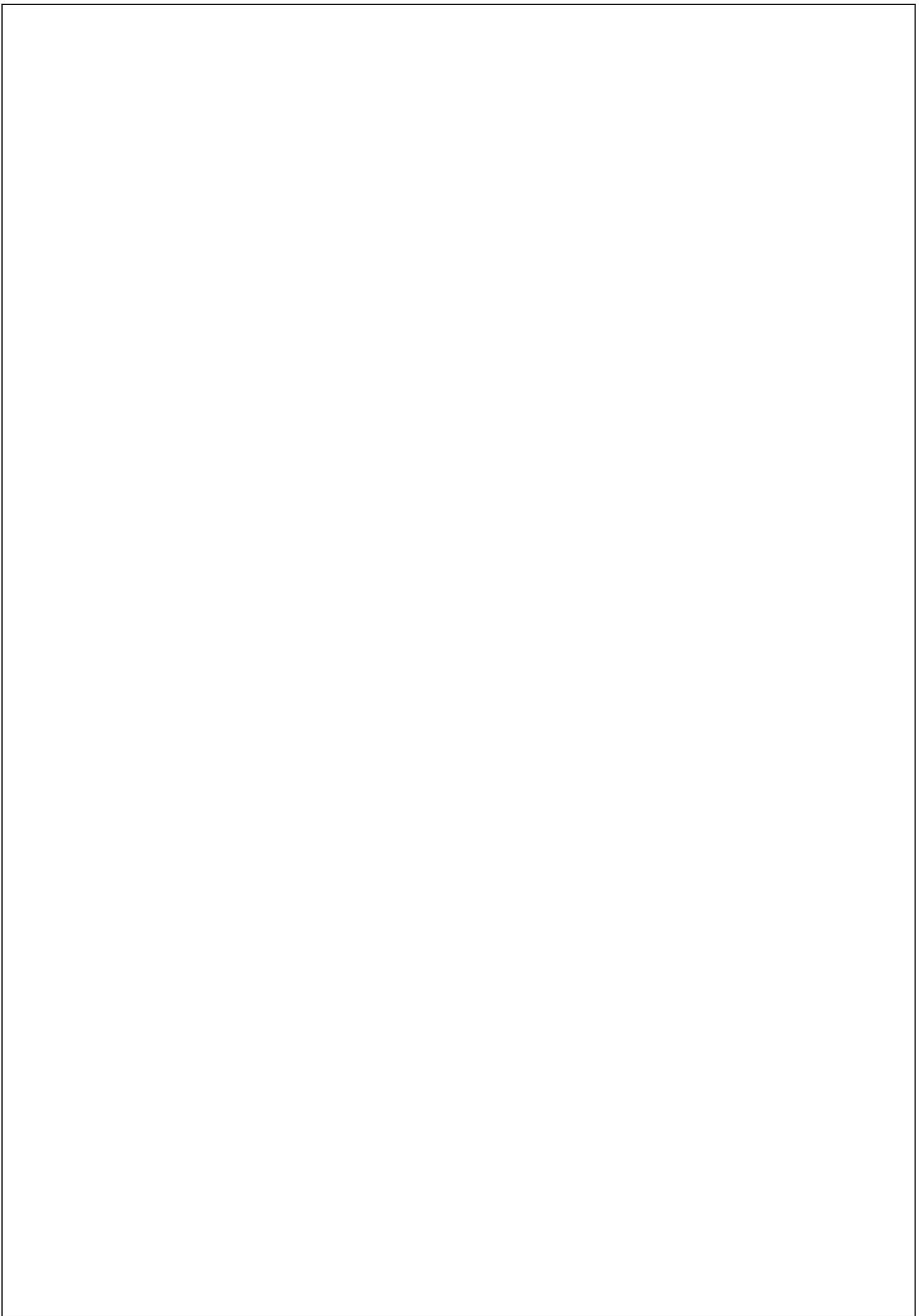
PROCESO:	Promoción y Prevención			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Detección Temprana de las Alteraciones del Adulto - Consulta Médica de Primera vez			
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:	Detectar oportunamente la presencia de enfermedades crónicas en el adulto mayor de 45 años.			
ALCANCE:	El procedimiento inicia desde el momento en que acude el usuario a solicitar cita para el programa de Adulto Mayor o desde el momento en que se realiza la demanda inducida hacia el programa y finaliza con la valoración física, revisión de paraclínicos, estado nutricional y valoración psicosocial.			
RESPONSABLE:	Coordinador de Promoción y Prevención			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
-Nueva EPS -Estado -Comunidad -Secretarías de Salud -IPS Nueva Popayán UT	-Registro de Controles de Adulto Mayor -Documentos de identificación del usuario (carné o cedula de ciudadanía) - Software Integra	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar demanda inducida al programa. 2. Solicitar Documento de Identidad para verificación de derechos. 3. Agendar consulta de primera vez por médico General. 4. Ordenar Exámenes Paraclínicos del Adulto Mayor. 5. Solicitar el bono de comprobación de derechos (casilla No. 4). 6. Llamar al usuario(a) según agenda. 7. Elaborar Historia Clínica de ingreso al programa de Adulto Mayor. 8. Realizar anamnesis completa del usuario. 9. Realiza examen físico completo. 10. Revisar Resultados de Exámenes Paraclínicos. 11. Remitir al Usuario de acuerdo a los hallazgos encontrados y a los resultados de los Exámenes paraclínicos. 12. Orientar y remitir a los usuarios al Programa de Adulto sano. 13. Registrar en la Historia Clínica lo realizado en la consulta. 14. Brindar educación al usuario sobre estilos de vida saludables. 15. Dar próxima cita de control en 5 años. 	- Registro de controles de Adulto Mayor diligenciado - Documentos completos para la verificación de derechos - Usuario atendido integralmente dentro de las actividades del programa.	- Comunidad - La consulta se realiza a todos los usuarios afiliados a la Nueva EPS con las siguientes edades cumplidas (quinquienios) 45, 50, 55, 60, 65, 70, 75 y 80 años.

--	--	--	--

(Continuación) Tabla 10. Caracterización del Procedimiento de Detección Temprana de las Alteraciones del Adulto - Consulta Medica de Primera vez

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES
<p>HUMANOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Promoción y Prevención • Personal Medico de Promoción y Prevención • Auxiliares de Enfermería • Personal Administrativo • Nutricionista <p>INFRAESTRUCTURA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultorio Medico • Computador • Papelería • Material Didáctico • Pesa de pie, tallmetro y cinta métrica • Equipo de órganos <p>AMBIENTE DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación al usuario • Trabajo en equipo • Relaciones interpersonales • Manejo de la información • Cordialidad y colaboración • Comunicación 	<p>INTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de controles del Adulto Mayor - Software Integra - Formato de Asignación de citas medicas. 	<p>EXTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de ejecución de actividades de Promoción y Prevención a antes de control (secretarías de salud, Nueva EPS) 	<p>NORMA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo 117 de 1998. - Resolución 412 de 2000. - Resolución 3384 de 2000. - Decreto 1011 de 2006 " Calidad de la Atención en Salud "
<p>INDICADORES:</p> <p>No. De Consultas de Adulto Mayor realizadas en el mes ----- x 100 No. De Consultas de Adulto Mayor programadas en el mes</p>		<p>INTERPRETACIÓN:</p> <p>Número de Consultas de Adulto Mayor realizadas, en un período de tiempo.</p>	
<p>ELABORÓ:</p>	<p>REVISÓ:</p>		<p>APROBÓ:</p>
<p>Carlos Enrique Erika Ceballos Coordinador Consulta Externa</p>	<p>Alberto Vallejo Coordinador de Calidad</p>		<p>Jesús Alberto Carvajal Valencia Gerente</p>





No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE			
		AUX.	USUARIA	JEFE	MEDICO
	INICIO	NOMBRE DEL PROCESO: PROCESO DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN		ENFERMERÍA	GENERAL PYP
		NOMBRE DEL RESPONSABLE: []	Promoción y Prevención	CÓDIGO	PA-PYP-10
01	Realiza demanda inducida al programa	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Detección Temprana de las Alteraciones del Adulto – Consulta a la vez			
		RESPONSABLE: Coordinador de Promoción y Prevención			
02	Solicita Documento de Identidad para verificación de derechos	OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Detectar oportunamente enfermedades crónicas en el adulto mayor de 45 años			la presencia de
03	Agenda consulta de primera vez por medico General				
04	Ordena Exámenes Paraclínicos del Adulto Mayor				
05	Solicita el bono de comprobación de derechos (casilla No. 4)				
06	Llama al usuario(a) según agenda				
07	Elabora Historia Clínica de ingreso al programa del Adulto				
08	Realiza anamnesis completa del usuario				
09	Realiza examen físico completo				
10	Revisa Resultados de Exámenes Paraclínicos				
11	Remite al Usuario de acuerdo a los hallazgos encontrados y a los resultados de los Exámenes paralínicos				
12	Orienta y remite a los usuarios al Programa de Adulto sano				
13	Registra en la Historia Clínica lo realizado en la consulta				
14	Brinda educación al usuario sobre estilos de vida saludables				
15	Da próxima cita de control en 5 años				
	FIN				

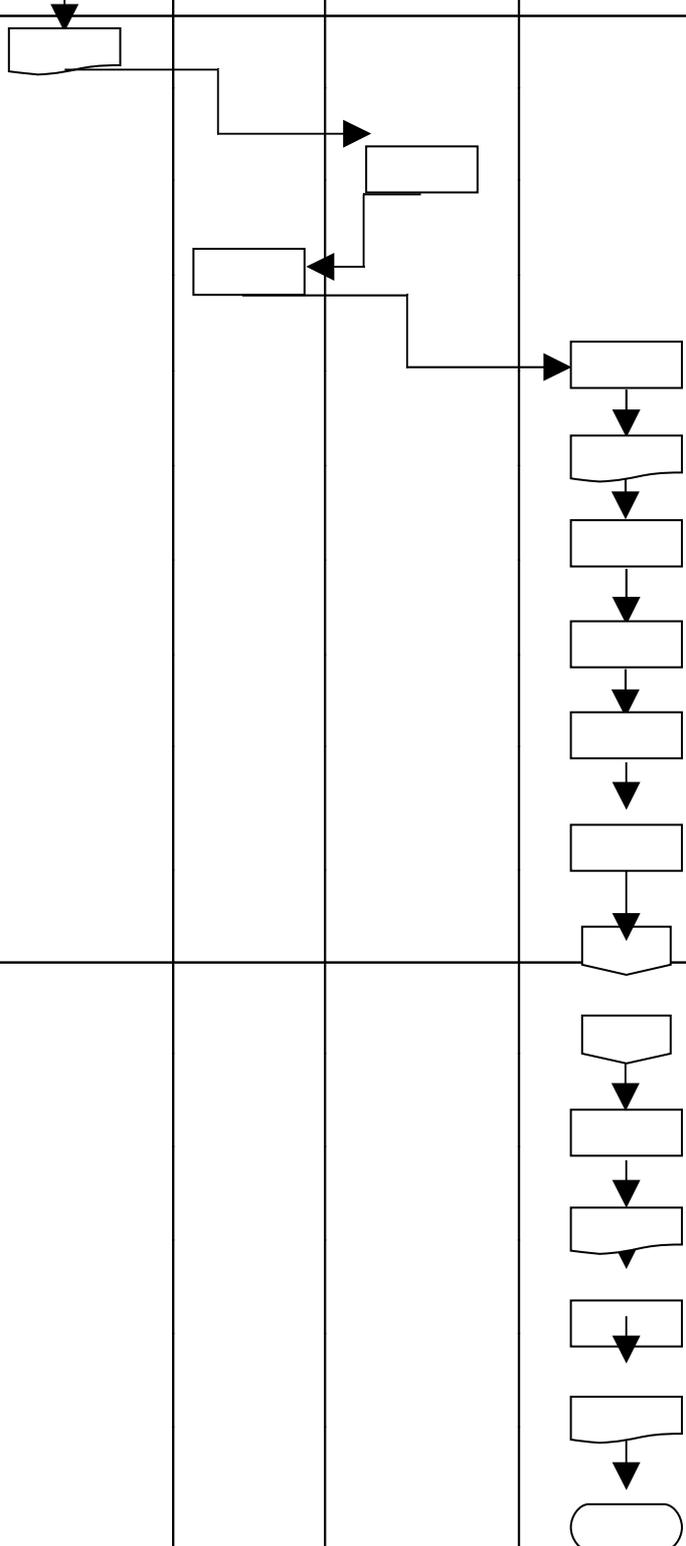
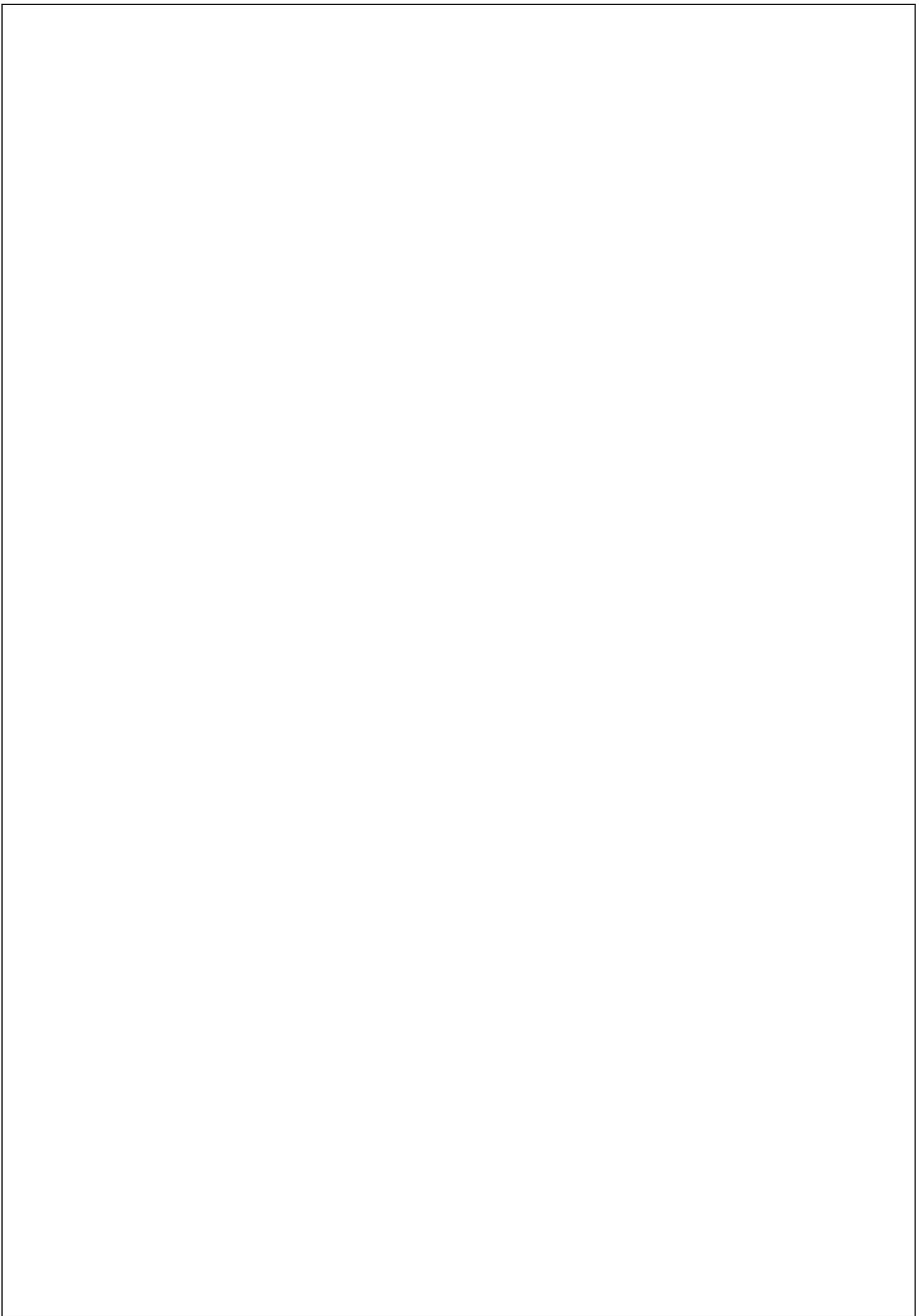


Tabla 11. Caracterización del Procedimiento de Detección Temprana de las Alteraciones del Joven - Consulta Médica de Primera vez

PROCESO:	Promoción y Prevención			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Detección Temprana de las Alteraciones del Joven - Consulta Médica de Primera vez			
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:	Detectar tempranamente los problemas de salud que afectan el desarrollo de la población entre los 10 y 29 años de edad			
ALCANCE:	El procedimiento inicia desde el momento en que acude el usuario a solicitar cita para el programa del Joven o desde el momento en que se realiza la demanda inducida hacia el programa y finaliza con las valoraciones pertinentes para este grupo de edad.			
RESPONSABLE:	Coordinador de Promoción y Prevención			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
-Nueva EPS -Estado -Comunidad -Secretarías de Salud -IPS Nueva Popayán UT	-Registro de Controles del Joven. -Documentos de identificación del usuario (carné, tarjeta de identidad o cedula de ciudadanía) - Software Integra	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar demanda inducida al programa. 2. Solicitar Documento de Identidad para verificación de derechos. 3. Agendar consulta de primera vez por médico General. 4. Solicitar el bono de comprobación de derechos (casilla No. 4). 5. Llamar al usuario(a) según agenda. 6. Elaborar Historia Clínica de ingreso al programa del Joven. 7. Realizar anamnesis completa del usuario 8. Realizar examen físico completo. 9. Asesorar e instruir al usuario para el Auto Examen de Seno o testículo según sea el caso. 10. Realizar valoración de agudeza visual a los jóvenes de 11 y 16 años. 11. Entregar orden médica de Exámenes paraclínicos. 12. Dar próxima cita de control según edad del Usuario. 13. Registrar en la Historia Clínica lo realizado en la consulta. 	- Registro de controles del joven diligenciado - Documentos completos para la verificación de derechos - Usuario atendido integralmente dentro de las actividades del programa.	- Comunidad - Todos los jóvenes entre 10 y 29 años afiliados a la Nueva EPS.

(Continuación) Tabla 11. Caracterización del Procedimiento de Detección Temprana de las Alteraciones del Joven - Consulta Médica de Primera vez

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES
<p>HUMANOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Promoción y Prevención • Personal Médico de Promoción y Prevención • Auxiliares de Enfermería • Personal Administrativo • Nutricionista • Psicólogo <p>INFRAESTRUCTURA:</p> <p style="padding-left: 20px;">Consultorio Médico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computador • Papelería • Material Didáctico • Pesa de pie, tallímetro y cinta métrica • Equipo de órganos <p>AMBIENTE DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación al usuario • Trabajo en equipo • Relaciones interpersonales • Manejo de la información • Cordialidad y colaboración • Comunicación 	<p style="text-align: center;">INTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de controles del Joven - Software Integra - Formato de Asignación de citas médicas 	<p style="text-align: center;">EXTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de ejecución de actividades de Promoción y Prevención a entes de control (secretarías de salud, Nueva EPS) 	<p style="text-align: center;">NORMA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo 117 de 1998. - Resolución 412 de 2000. - Resolución 3384 de 2000. - Decreto 1011 de 2006 "Calidad de la Atención en Salud"
<p style="text-align: center;">INDICADORES:</p> <p style="text-align: center;">No. De Consultas del Joven realizadas en el mes ----- x 100 No. De Consultas del Joven programadas en el mes</p>		<p style="text-align: center;">INTERPRETACIÓN:</p> <p style="text-align: center;">Número de Consultas del Joven realizadas, en un período de tiempo.</p>	
<p style="text-align: center;">ELABORÓ:</p>	<p style="text-align: center;">REVISÓ:</p>		<p style="text-align: center;">APROBÓ:</p>
<p style="text-align: center;">Carlos Enrique Erira Ceballos Coordinador Consulta Externa</p>	<p style="text-align: center;">Alberto Vallejo Coordinador de Calidad</p>		<p style="text-align: center;">Jesús Alberto Carvajal Valencia Gerente</p>



NO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE			
		TODO EL PERSONAL	AUXILIAR	USUARIO	MEDICO GENERAL PYP
		NOMBRE DEL MACROPROCESO: PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	MACROPROCESO ASISTENCIALES	CODIGO	PA-PYP-11
	INICIO	NOMBRE DEL PROCESO: Promoción y Prevención			
		NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Detección Temprana de las Alteraciones del Joven			
01	Realiza demanda inducida al programa	RESPONSABLE: []			
02	Solicita Documento de Identidad para verificación de derechos	OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: []			
03	Agenda consulta de primera vez por medico General				
04	Solicita el bono de comprobación de derechos (casilla No. 4)				
05	Llama al usuario(a) según agenda				
06	Elabora Historia Clínica de ingreso al programa del Joven de 10 a 29 años				
07	Realiza anamnesis completa del usuario.				
08	Realiza examen físico completo				
09	Asesora e instruye al usuario para el Auto Examen de Seno o testículo según sea el caso				
10	Realiza valoración de agudeza visual a los jóvenes de 11 y 16 años				
11	Entrega orden médica de Exámenes paraclínicos				
12	Da próxima cita de control según edad del Usuario				
13	Registra en la Historia Clínica lo realizado en la consulta				
	FIN				

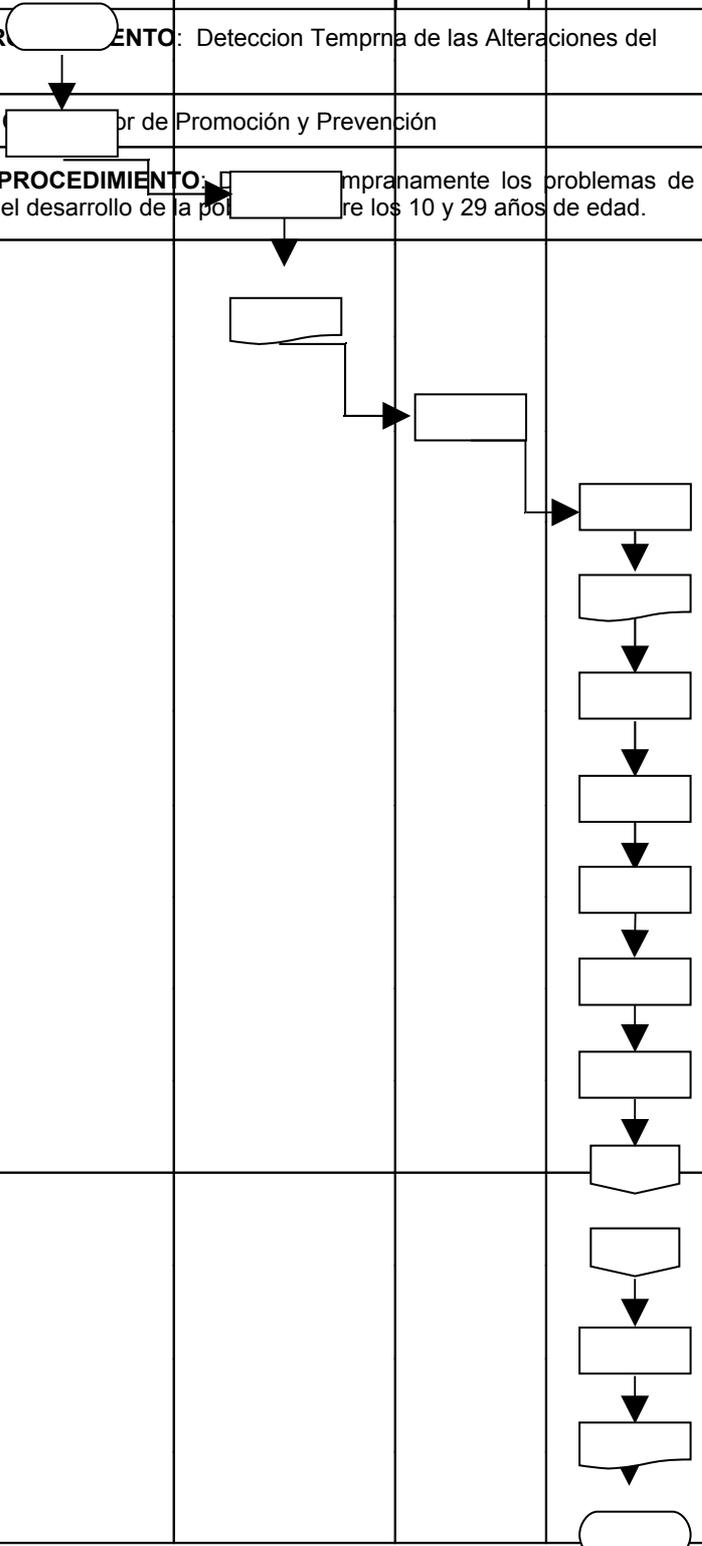


Tabla 12. Caracterización del Procedimiento de Detección Temprana de las Alteraciones De la Agudeza Visual

PROCESO:	Promoción y Prevención			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Detección Temprana de las Alteraciones de la Agudeza Visual.			
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:	Detectar tempranamente las alteraciones de la agudeza visual y la ceguera en la población afiliada a la Nueva EPS, a través de la toma de la agudeza visual			
ALCANCE:	El procedimiento inicia desde el momento en que acude el usuario a solicitar cita para el programa de detección temprana de las alteraciones de la agudeza visual o desde el momento en que se realiza la demanda inducida hacia el programa y finaliza con las valoraciones pertinentes para este programa			
RESPONSABLE:	Coordinador de Promoción y Prevención			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
-Nueva EPS -Estado -Comunidad -Secretarías de Salud -IPS Nueva Popayán UT	-Registro de Valoraciones de la Agudeza Visual -Documentos de identificación del usuario (carné, tarjeta de identidad o cedula de ciudadanía) - Software Integra	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar demanda inducida al programa. 2. Solicitar Documento de Identidad para verificación de derechos. 3. Agendar consulta de Valoración de la Agudeza Visual. 4. Solicitar el bono de comprobación de derechos (casilla No. 4). 5. Llamar al usuario(a) según agenda. 6. Elaborar Historia Clínica de ingreso al programa de Alteraciones de la Agudeza Visual. 7. Realizar anamnesis completa del usuario 8. Realizar examen físico valorando el sistema visual 9. Realizar examen de visión lejana para todos y visión cercana para (Mayores de 45 años). 10. Remitir al Usuario a Optometría de acuerdo a los hallazgos encontrados 11. Dar próxima cita de control según edad del Usuario 12. Registrar en la Historia Clínica lo realizado en la consulta. 13. Brindar educación al usuario sobre Factores de riesgo que alteran la salud visual 	- Registro de valoraciones de la Agudeza Visual diligenciado - Documentos completos para la verificación de derechos - Usuario atendido integralmente dentro de las actividades del programa.	- Comunidad - Las acciones de detección temprana de las alteraciones de la agudeza visual deben realizarse en los siguientes grupos de población afiliada a la Nueva EPS: • Niños de 4 años. • Adolescentes de 11 y 16 años. • Adultos de 45, 55, 65, y en edades posteriores cada 5 años.

(Continuación) Tabla 12. Caracterización del Procedimiento de Detección Temprana de las Alteraciones De la Agudeza Visual

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES
<p>HUMANOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Promoción y Prevención • Personal Médico de Promoción y Prevención • Auxiliares de Enfermería • Oftalmólogo • Personal Administrativo <p>INFRAESTRUCTURA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultorio Médico • Computador • Papelería • Material Didáctico (escala Snellen) • Equipo de órganos <p>AMBIENTE DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación al usuario • Trabajo en equipo • Relaciones interpersonales • Manejo de la información • Cordialidad y colaboración • Comunicación 	<p align="center">INTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de controles de la Agudeza Visual - Software Integra - Formato de Asignación de citas medicas 	<p align="center">EXTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de ejecución de actividades de Promoción y Prevención a entes de control (secretarías de salud, Nueva EPS) 	<p align="center">NORMA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo 117 de 1998. - Resolución 412 de 2000. - Resolución 3384 de 2000. - Decreto 1011 de 2006 "Calidad de la Atención en Salud"
<p align="center">INDICADORES:</p> <p>No. De Valoraciones de la Agudeza Visual realizadas en el mes ----- x 100 No. De Valoraciones de la Agudeza Visual programadas en el mes</p>		<p align="center">INTERPRETACIÓN:</p> <p>Número de Valoraciones de la Agudeza Visual realizadas, en un período de tiempo.</p>	
<p align="center">ELABORÓ:</p>	<p align="center">REVISÓ:</p>		<p align="center">APROBÓ:</p>
<p align="center">Carlos Enrique Erika Ceballos Coordinador Consulta Externa</p>	<p align="center">Alberto Vallejo Coordinador de Calidad</p>		<p align="center">Jesús Alberto Carvajal Valencia Gerente</p>



NOMBRE DEL MACROPROCESO: PROCESOS ASISTENCIALES

NOMBRE DEL PROCESO: Promoción y Prevención

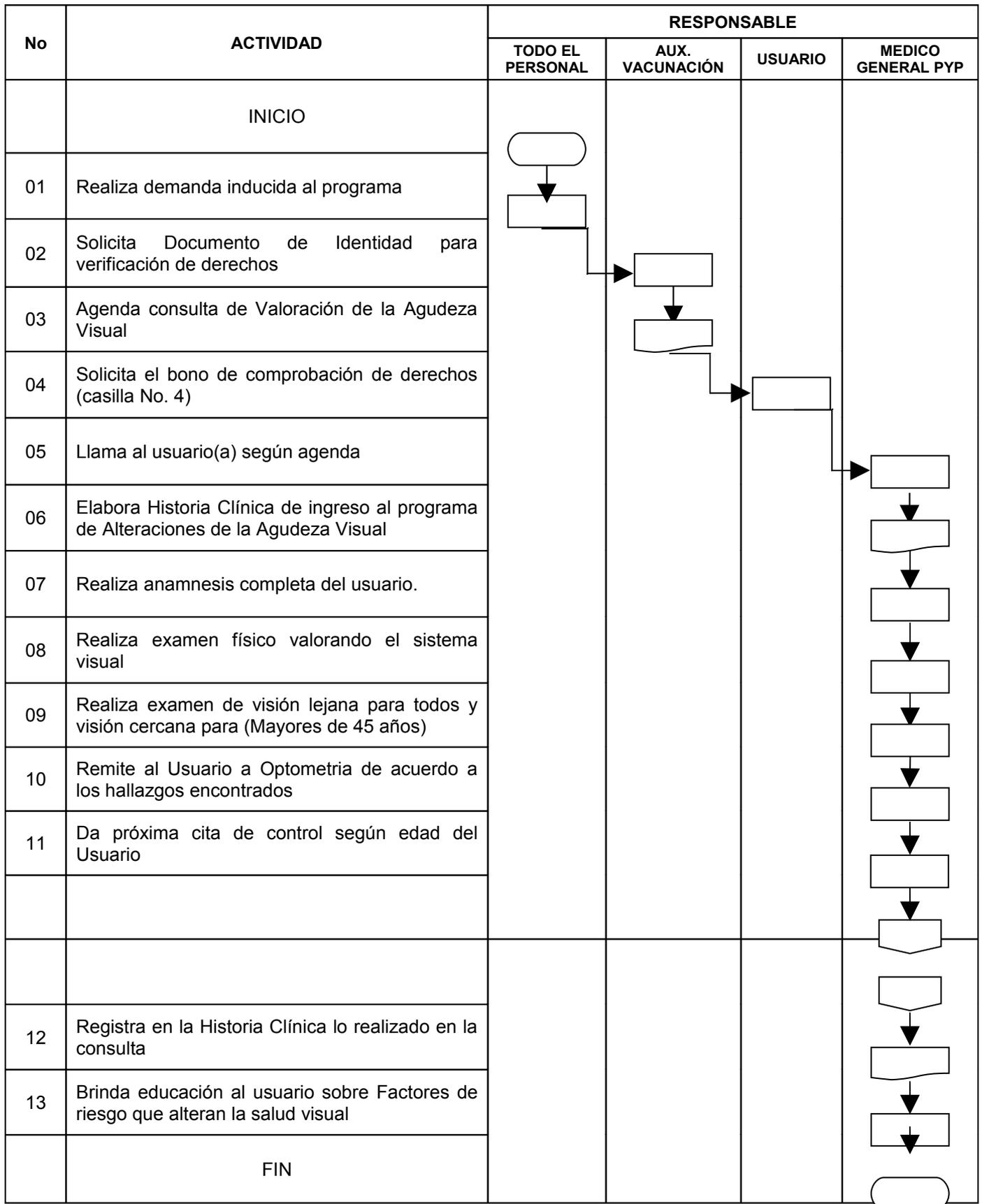
CÓDIGO

PA-PYP-12

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Detección Temprana de las Alteraciones de la Agudeza Visual

RESPONSABLE: Coordinador de Promoción y Prevención

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Detectar tempranamente las alteraciones de la agudeza visual y la ceguera en la población afiliada a la Nueva EPS, a través de la toma de la agudeza visual



9. BIBLIOGRAFIA

- MARTÍNEZ BERMÚDEZ, Rigoberto (1997). Los Manuales de Procedimientos 2ª. Edición.
- MEJÍA GARCÍA, Braulio (2003). Gerencia de Procesos para la Organización y el Control Interno de Empresas de Salud.4ª Edición.
- CALVACHE VIDAL, Wbeiman, (2006) Elaboración del manual de procesos y procedimientos de la empresa de telecomunicaciones de Popayán EMTEL S.A ESP.
- Elaboración e implementación del manual de procesos y procedimientos administrativos de la clínica la estancia.
- PAZ BUSTOS, Ana Carolina, (2005) Propuesta de mejoramiento del manual de procesos y procedimientos y el manual de funciones del área de operaciones de la empresa Servicomex SA.
- CARTA DE OTAWA
- MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL, Decreto 1011 de 2006.
- MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL, Resolución 1043 de 2006.
- MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL, Resolución 00412 de 2000.
- MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL, Acuerdo 117 de 2000.
- MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL, Resolución 3384 de 2000

ANEXOS

ANEXO No. 1. Formato de Asignación de citas medicas



FECHA: _____

CONSULTORIO No: _____

MEDICO:

EMPRESA: _____

No.	HORA	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	TELEFONO	PROGRAMA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					