



DESCRIPCIÓN DE PROCESO EGRESO

MACRO PROCESO:	ASISTENCIAL		
PROCESO:	EGRESO DEL PACIENTE		
LÍDER	Director Proceso Asistencial Director Atención al Usuario - PAIC		
MIEMBROS	Enfermera Jefe del servicio Quimioterapia Auxiliar Atención al Usuario - PAIC		
OBJETIVO	Garantizar la salida del paciente de la institución luego de su atención en las condiciones clínicas, administrativas y de requerir recuperación y posterior atención si lo requiere		
ALCANCE	Abarca desde que se finaliza la atención del paciente en el servicio hasta su salida de la institución y posterior seguimiento si		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Servicios asistenciales	Órdenes de Ayudas diagnósticas Órdenes de tratamientos Órdenes de cirugía	Verificación de documentación, Gestión de órdenes y citas, análisis de información en la Jefatura PAIC	Asignación de cita con el especialista, cambio de órdenes
	Necesidades de Educación e información sobre su proceso	Recomendaciones de manejo a paciente y familia	Paciente educado en la adherencia al tratamiento y consignación en la historia clínica de la educación impartida Elaboración de instructivos.
	Información del paciente	Definición de conductas terapéuticas, necesidad de staff, diligenciamiento de la historia clínica.	Staff, protocolo de tratamiento, exámenes diagnósticos.

Proceso gerencial	Información del SGC (documentos aprobados, formatos, procedimientos)	Aplicación y seguimiento de las directrices	Proceso eficaz-personal comprometido
	Directrices organizacionales		
	Solicitudes de informes e indicadores	Recolección y análisis de los datos del proceso asistencial	Informe de gestión mensual
Usuarios (pacientes) y familias.	Órdenes médicas	Revisión de documentación, explicación de la documentación al paciente, asignación de citas de quimioterapia si lo requiere.	Paciente con autorizaciones oportunas, aplicación de quimioterapia-órdenes bien diligenciadas.
	Autorizaciones de procedimiento y/o tratamiento	Ejecución del plan de tratamiento y ejecución de los controles establecidos para cada procedimiento	Asignación de nueva cita- inicio del tratamiento-descripción del procedimiento en himed.
	Opiniones del servicio	Análisis de causas y evaluación	Acción a tomar o plan de mejoramiento

REQUISITOS		
CLIENTES		LEGALES
EXTERNOS	INTERNOS	
Órdenes médicas	Protocolos y procedimientos	Normatividad vigente

INDICA	
NOMBRE DEL INDICADOR	META
Oportunidad cita por interdependencia	5 días

	Guías de Práctica clínica	
	Código de Ética	
	Normograma	
	SG-SST	

RECURSOS			
HUMANOS	TECNOLÓGICOS	FÍSICOS	CAPITAL
Líderes de proceso	Equipos	Muebles y enseres	Dinero
Auxiliares	Software administrativo, asistencial y otros que apoyan los procesos	Infraestructura física	Créditos

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015		
4.	Contexto de la Organización	
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las	X
4.3	Determinación del alcance del SGC	
4.4	Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos	
4.4.1	Procesos e Interacciones	X
4.4.2	Operación de los procesos	X
5	Liderazgo	
5.1	Liderazgo y Compromiso	
5.1.1	Generalidades	
5.1.2	Enfoque al cliente	X
5.2	Política	
5.2.1	Establecimiento de la Política de Calidad	
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad	X
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridades en la	X

6	Planificación	
6.1	Acciones para abordar riesgo y oportunidades	X
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para	
6.2.1	Establecimiento de los objetivos	
6.2.2	Planificación de los objetivos	X
6.3	Planificación de los cambios	X
7	Apoyo	
7.1	Recursos	
7.1.1	Generalidades	
7.1.2	Personas	
7.1.3	Infraestructura	
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	X
7.1.5	Recursos de Seguimiento y Medición	
7.1.5.1	Generalidades	X
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones	X
7.1.6	Conocimiento de la organización	X
7.2	Competencia	X
7.3	Toma de conciencia	X
7.4	Comunicación	X
7.5	Información documentada	
7.5.1	Generalidades	
7.5.2	Creación y Actualización	
7.5.3	Control de la información documentada	X
8	Operación	
8.1	Planificación y Control Operacional	X
8.2	Requisitos para los productos y Servicios	
8.2.1	Comunicación con el cliente	X
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y	X
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y	X
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y	X
8.3	Diseño y Desarrollo de los productos y servicios	
8.4	Control de los procesos, productos y servicios	
8.4.1	Generalidades	
8.4.2	Tipo y Alcance del control	
8.4.3	Información para los proveedores externos	
8.5	Producción y Provisión del Servicio	
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	X
8.5.2	Identificación y Trazabilidad	X
8.5.3	Propiedad perteneciente a los cliente o proveedores	X
8.5.4	Preservación	X
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	X
8.5.6	Control de los cambios	X
8.6	Liberación de los productos y servicios	X

8.7	Control de las salidas No Conformes	X
9	Evaluación del desempeño	
9.1	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	
9.1.2	Satisfacción del cliente	X
9.1.3	Análisis y Evaluación	X
9.2	Auditoría interna	
9.3	Revisión por la Dirección	
9.3.1	Generalidades	
9.3.2	Entradas de la Revisión por la Dirección	
9.3.3	Salidas de la Revisión por la Dirección	
10	Mejora	
10.1	Generalidades	
10.2	No Conformidad y Acción Correctiva	X
10.3	Mejora Continua	X

Código: EGR-DR-001

Versión: 3

**Última actualización:
11/08/2018**

Elabora: Directora Calidad

amiento de información, que faciliten su

i su plan de tratamiento lo requiere

CLIENTES

Usuario

Toda la organización, usuarios, familia, terceros pagadores.
Gerencia-terceros pagadores y entes de control.
Usuario (paciente)
Paciente, tercer pagador, proceso de apoyo
Proceso gerencial- paciente o actor involucrado.

INDICADORES		
FÓRMULA	CONTROL	FRECUENCIA
Fecha de asignación de cita - Fecha de solicitud de cita	Mesa de ayuda OTRS	Mensual
