

MEDICAL		CONSULTA EXTERNA		ODONTOLOGIA		PROCEDIMIENTOS		OTROS	
R1	PROCESO	Casos de pacientes en el servicio de consulta externa	Falta de acompañamiento familiar Factores de riesgo propios de su enfermedad. Desaceleramiento de directivos Infraestructura inadecuada para su movilización (falta de pasamanos, camillas inadecuadas, iluminación) etc. Falta de adherencia a los protocolos y guías de atención establecidos por parte del personal. Medicamentos que generen reacciones secundarias. Saturación en el servicio por sobre carga de usuarios.	Pérdida de imagen institucional Pérdidas económicas Demandas judiciales Polisumismos, lesiones físicas e muerte del paciente. Hallazgos por parte de organismos de control.	BAJA	40%	MAYOR	80%	ALTO
R2	PROCESO	Falta de insumos y equipos para la atención de los usuarios	Inadecuada planeación de los insumos necesarios. Poca disponibilidad en Almacén. Daño en los equipos por falta de mantenimiento y obsolescencia de los mismos	Demora en los procesos Pérdida de imagen y credibilidad Insatisfacción del usuario	BAJA	40%	MEJOR	40%	Medio
R3	PROCESO	Tiempos de espera prolongados para dar cabida a la atención oportuna del paciente.	Demanda excesiva de servicios por altos niveles de usuarios. Déficit en la oferta del talento humano en relación a la demanda del servicio. Impuntualidad por parte de los funcionarios de usuarios. Desconocimiento real de la capacidad instalada institucional.	Pérdida de imagen Pérdida de prestigio de la entidad Hallazgos por parte de organismos de control.	ALTA	80%	MEJOR	40%	Medio
R4	PROCESO	Equivocación en la identificación del paciente	Combinación de datos del usuario Falta de adherencia y normalidades de la información. Faltas de capacitación de los usuarios Falta de acompañamiento a los usuarios programada en la adecuación de la infraestructura	Insatisfacción del usuario Faltas u obstrucción en los procesos Reproches	BAJA	40%	MEJOR	40%	Medio
R1	OPERATIVO	DESACTIVACION DEL NORMATIVA	Falta de actualización y revisión de normas, del Manual de Normas y procedimientos, normalidad y aplicación aplicable por la identificación	Sanción Disciplinaria / Administrativa Pérdida económica Pérdida de información Pérdida de confianza	MEYOR	20%	MEJOR	40%	Baja
R2	TECNOLOGICO	VULNERABILIDAD EN LA INTEGRIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION	Falta de los valores individuales, organizacionales y éticos, falta de sentido de pertenencia institucional	Daño económico Pérdida económica Pérdida de información Pérdida de confianza	MEYOR	20%	MEJOR	60%	Medio
R3	OCUPACIONAL	AUTORRESPONSABILIDAD CON LA SALUD OCUPACIONAL	Accidentes laborales intencionales, enfermedad adquirida en el trabajo por no uso de EPP, incumplimiento no justificado en las adrencias médicas programadas, o ausencia de las situaciones de peligro en el sitio de trabajo	1 Sanción Disciplinaria Administrativa 2- Pérdidas económicas 3- Pérdida de credibilidad y confianza 4- Pérdida de prestigio de la entidad	MEYOR	20%	MEJOR	40%	Baja
R4	OPERATIVO	EVENTOS ADVERSOS	Dato no intencional ocasionado al paciente durante la atención en salud	Tipo Penal Sanción Disciplinaria Administrativa Pérdida económica Pérdida de credibilidad Pérdida de confianza. Demandas judiciales Daños físicos y psicológicos	BAJA	40%	MAYOR	80%	ALTO
R5	INFRAESTRUCTURA	DAÑOS DE EQUIPOS BIOMEDICOS	Daños de equipos biomédicos. No realización de mantenimiento preventivo	Cancelación de citas	MEYOR	60%	MEJOR	40%	Medio
R1	PROCESO	Casos de pacientes en el servicio de hospitalización	Falta de acompañamiento familiar. Factores de riesgo propios de su enfermedad. No están directivos. Infraestructura no adecuada para su movilización (falta de pasamanos, camillas inadecuadas, iluminación) etc. Falta de adherencia a los protocolos y guías de atención establecidos por parte del personal. Medicamentos que generen reacciones secundarias. Saturación en el servicio por sobre carga de usuarios.	Pérdida de imagen institucional Pérdidas económicas Demandas judiciales Polisumismos, lesiones físicas e muerte del paciente. Hallazgos por parte de organismos de control.	MEYOR	60%	CATÁSTRICO	100%	ALTO
R2	PROCESO	Falta de adherencia al PQR/RG (Plan de gestión integral de quejas, reclamos y sugerencias)	Falta de comprensión de los usuarios de los mecanismos institucionales. Falta de adherencia al Manual PQR/RG. ASA por el personal asistencial. Falta de información, talleres informativos u otras estrategias para acercar la población en general. Desconocimiento del personal que atiende por falta de capacitación en los procesos de inducción y acople con el Taller PQR/RG. Falta de adherencia al Manual PQR/RG.	Daños ambientales. Pérdidas económicas. Pérdida de imagen. Demandas judiciales. Hallazgos por parte de organismos de control. Riesgos biológicos, enfermedades infecciosas, muerte. Incapacidad en caso de eventos para los funcionarios	MEYOR	60%	MAYOR	80%	Baja
R1	PROCESO	Protocolos de seguridad del paciente	Reporte de eventos adversos y elaboración de planes de mejora	Protocolos de seguridad del paciente Reporte de eventos adversos y elaboración de planes de mejora	BAJA	40%	MAYOR	80%	ALTO
R2	PROCESO	Lista de inventarios y pedidos	Lista de cheques de instrumentos e insumos	Lista de inventarios y pedidos Lista de cheques de instrumentos e insumos	BAJA	40%	MEJOR	40%	Medio
R3	PROCESO	Apuntamiento de citas con su respectivo instructivo informativo		Apuntamiento de citas con su respectivo instructivo informativo	ALTA	80%	MEJOR	40%	Medio
R4	PROCESO	Combinación de datos del usuario	Falta de adherencia y normalidades de la información. Faltas de capacitación de los usuarios Falta de acompañamiento a los usuarios programada en la adecuación de la infraestructura	Insatisfacción del usuario Faltas u obstrucción en los procesos Reproches	BAJA	40%	MEJOR	40%	Medio
R1	OPERATIVO	Actualización del nomograma de Obstrucción y capacitación al personal sobre las nuevas normas		Actualización del nomograma de Obstrucción y capacitación al personal sobre las nuevas normas	MEYOR	20%	MEJOR	40%	Baja
R2	TECNOLOGICO	Socialización periódica del código de ética y buen gobierno. Satisfacción del usuario		Socialización periódica del código de ética y buen gobierno. Satisfacción del usuario	MEYOR	20%	MEJOR	60%	Medio
R3	OCUPACIONAL	Información periódica al personal sobre el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.		Información periódica al personal sobre el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	MEYOR	20%	MEJOR	40%	Baja
R4	OPERATIVO	Adherencia a las guías clínicas de atención en salud oral	2 Auditoría de las historias clínicas.	1 Adherencia a las guías clínicas de atención en salud oral 2 Auditoría de las historias clínicas.	BAJA	40%	MAYOR	80%	ALTO
R5	INFRAESTRUCTURA	Mantenimiento preventivo y correctivo		Mantenimiento preventivo y correctivo	MEYOR	60%	MEJOR	40%	Medio
R1	PROCESO	Verificación de pacientes en la entrega de turno.	Rondas de seguridad.	Verificación de pacientes en la entrega de turno. Rondas de seguridad.	MEYOR	60%	CATÁSTRICO	100%	ALTO
R2	PROCESO	Manual, instructivos, protocolos y capacitaciones	Seguimiento a los procesos y actividades	Manual, instructivos, protocolos y capacitaciones Seguimiento a los procesos y actividades Control en las rutas de recepción	MEYOR	60%	MAYOR	80%	Baja
R1	PROCESO	Cumplir con los estándares mínimos de habitación hospitalaria.		Cumplir con los estándares mínimos de habitación hospitalaria.	MEYOR	60%	MAYOR	80%	Baja
R2	PROCESO	Solicitud y notificación de necesidades respecto a insumos e instrumentos necesarios		Solicitud y notificación de necesidades respecto a insumos e instrumentos necesarios	MEYOR	60%	MAYOR	80%	Baja
R3	PROCESO	Calificar y medir los tiempos preestablecidos	Medir la relación de los tiempos de preestablecidos con la asignación de citas establecidas.	Calificar y medir los tiempos preestablecidos. Medir la relación de los tiempos de preestablecidos con la asignación de citas establecidas.	MEYOR	60%	MAYOR	80%	Baja
R4	PROCESO	Mejorar y controlar la adherencia del personal a las promociones y normalidades de actividades.	Formar y capacitar al personal en relación a la eficiencia del usuario	Mejorar y controlar la adherencia del personal a las promociones y normalidades de actividades. Formar y capacitar al personal en relación a la eficiencia del usuario	MEYOR	60%	MAYOR	80%	Baja
R1	OPERATIVO	Nomograma y Actas de reunión de personal		Nomograma y Actas de reunión de personal	MEYOR	20%	MEJOR	40%	Baja
R2	TECNOLOGICO	Actas de reunión del personal, procesos de satisfacción del usuario		Actas de reunión del personal, procesos de satisfacción del usuario	MEYOR	60%	MAYOR	80%	Baja
R3	OCUPACIONAL	Actas de reunión de persona (capacitaciones) (Política de SSST general vigente y publicada en la cartilla del personal, Seguimiento y registro al caso de los accidentes de protección personal suministrados por el hospital)		Actas de reunión de persona (capacitaciones) (Política de SSST general vigente y publicada en la cartilla del personal, Seguimiento y registro al caso de los accidentes de protección personal suministrados por el hospital)	MEYOR	60%	MAYOR	80%	Baja
R4	OPERATIVO	Plan de mantenimiento, Revisión permanente de citas reuso, bajetas y normalidades en las paradas.	Copia de seguridad en un lugar diferente al archivo (Guardar, Backup, durs)	Plan de mantenimiento, Revisión permanente de citas reuso, bajetas y normalidades en las paradas. Copia de seguridad en un lugar diferente al archivo (Guardar, Backup, durs)	MEYOR	60%	MAYOR	80%	Baja
R5	INFRAESTRUCTURA	Plan hospitalario de mantenimiento preventivo anual, registro de daños en los equipos de odontología, diligenciamiento de la solicitud del servicio a mantenimiento		Plan hospitalario de mantenimiento preventivo anual, registro de daños en los equipos de odontología, diligenciamiento de la solicitud del servicio a mantenimiento	MEYOR	60%	MAYOR	80%	Baja
R1	PROCESO	Solicitar mejoramiento y adecuación de infraestructura (pasamanos, sistema de lavado, aspiradores de duchas, antideslizantes)	Dar educación al paciente y familia sobre los riesgos y procurar acompañamiento permanente para pacientes clasificados con riesgo.	Solicitar mejoramiento y adecuación de infraestructura (pasamanos, sistema de lavado, aspiradores de duchas, antideslizantes) Dar educación al paciente y familia sobre los riesgos y procurar acompañamiento permanente para pacientes clasificados con riesgo.	MEYOR	60%	MAYOR	80%	Baja
R2	PROCESO	Monitorizar continuo por parte del personal de enfermería.	Implementación de pacientes admitidos siguiendo las directrices para el mismo.	Monitorizar continuo por parte del personal de enfermería. Implementación de pacientes admitidos siguiendo las directrices para el mismo.	MEYOR	60%	MAYOR	80%	Baja
R3	PROCESO	Solicitar capacitaciones con enfoque de mejoramiento a la adherencia de personal y normalidades vigentes a PQR/RG	Incluir dentro del proceso de inducción la socialización del manual PQR/RG ASA	Solicitar capacitaciones con enfoque de mejoramiento a la adherencia de personal y normalidades vigentes a PQR/RG Incluir dentro del proceso de inducción la socialización del manual PQR/RG ASA	MEYOR	60%	MAYOR	80%	Baja
R4	PROCESO	Realizar capacitaciones recurrentes y pasar informes de los hallazgos		Realizar capacitaciones recurrentes y pasar informes de los hallazgos	MEYOR	60%	MAYOR	80%	Baja

