



POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

Elemento de control que define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas, proyectos.

Las políticas de operación constituyen los marcos de acción necesarios para hacer eficiente la operación de los componentes de direccionamiento estratégico y la administración del riesgo.

Un análisis del contexto en el que se desarrolla un proceso, de sus objetivos, de las especificaciones de los productos o servicios que genera, de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos del proceso, permitirá a la entidad fijar guías de acción orientadas a la ejecución eficaz y eficiente de las operaciones, contribuyendo al logro de los objetivos trazados para dicho proceso.

Establecen las acciones y mecanismos asociados a los procesos que permiten prever los riesgos que inhiben el cumplimiento de las metas y sus resultados, definen parámetros de medición del desempeño de los procesos y de los servidores que tiene bajo su responsabilidad la ejecución.

La política de operación se define teniendo en cuenta:

- El aspecto específico que requiere la guía de acción
- Los responsables de acatarla
- La guía de acción para evitar las situaciones indeseables
- Término de aplicación en caso de no ser permanente
- Proceso al que aplica.

Como se definen:

- 1- Analizar los objetivos de los procesos, las estrategias de los planes y programas, requerimientos y necesidades del cliente o usuario, especificaciones del producto para establecer en donde se requieren guías de acción.



GESTION DE LA INFORMACION Y COMUNICACION:

HISTORIAS CLÍNICAS:

- Se realizan aperturas de historias clínicas, para esto se debe efectuar la revisión de la existencia o no de historias del paciente antes de abrir una historia. Se revisa en el tarjetero índice y en el archivo de historias.
- Se efectúan los despachos de las historias clínicas a los diferentes programas, estas de manera diaria mediante una agenda que es entregada por cada programa. Se entregan igualmente copia de las historias clínicas a particulares y a entidades mediante autorización directa de la gerencia.
- Se realiza la recepción de las historias clínicas entregadas a los diferentes programas, mediante el formato de Solicitud de Historia Clínica donde se encuentran registradas las historias que fueron entregadas por programa e igualmente se registran en este mismo formato la devolución de las historias a Archivo de Historias Clínicas.

SISTEMAS:

- La entrada al cuarto de servidores es restringida, solo tienen llave de la misma el área de mantenimiento, y el personal de sistemas.
- Todos los martes se debe realizar backups de la información de los usuarios.
- Todos los días se revisan que los diferentes sistemas informáticos de la institución estén activos y en correcto funcionamiento.
- Toda creación de un usuario nuevo en el sistema de información institucional (HOSVITAL) se realiza con la debida autorización.

ESTADÍSTICA:

- Se envía de forma semanal los eventos de notificación obligatoria presentados en la semana epidemiológica correspondiente. Este se realiza en archivos planos generados por el aplicativo SIVIGILA.
- Se entregan y reciben las remisiones a los diferentes servicios, manteniendo un stock permanente. Esta información es ingresada en el aplicativo HOSVITAL.
- Se reciben los RIPS de las consultas extramurales y de los diferentes servicios que diligencian las consultas en físico. Se verifica la información



suministrada en el documento y se registra el diagnóstico presente en el documento basándose en la codificación del CIE-10 en el aplicativo HOSVITAL.

- Se mantiene en custodia los Certificados de Nacido Vivo y los Certificados de Defunción. Los Certificados de Nacido Vivo se mantiene un stock para su uso en el Proceso de Hospitalización, se realiza diariamente la revisión de dicho stock. Los Certificados de Defunción se entregan entre semana en las horas de la noche y se recogen en la mañana al realizar el censo diario, entre semana se deja bajo la custodia del servicio de Hospitalización.
- Se realiza de forma mensual el informe de las encuestas de satisfacción, realizando el análisis de los diferentes servicios en lo relacionado a: Amabilidad, Aseo e Información.

ARCHIVO CENTRAL

- Ningún funcionario está autorizado para recibir correspondencia que provenga del exterior, ésta sólo se recepcionará en la Ventanilla Única de la Institución, quien será la encargada de entregarla a su destinatario el mismo día de la recepción.
- El horario de recepción para el personal que requiere envío de correspondencia interna y externa, es de 09:00AM a 10:00AM y de 2:00 PM A 3:00 PM
- Todo préstamo de los documentos será responsabilidad de la persona encargada de los mismos

GESTION DOCUMENTAL

- Se Administrara el sistema de gestión de la calidad institucional de manera oportuna en sus documentos y registros.

COMUNICACIONES

- Las claves internas para uso telefónico son personales e intransferibles, solamente se deben de realizar llamadas propias del desempeño de las funciones, buscando reducir los altos costos por servicios públicos.
- El personal que no posea clave interna podrá solicitar al conmutador las llamadas laborales.



- Utilización de la Intranet, enviando por este medio circulares, comunicados y publicidad de las actividades que se realizan en la Institución, buscando reducir el consumo de papelería.
- El Acceso a Internet debe realizarse para labores pertinentes al desempeño de sus funciones.
- Otros medios de comunicación Institucionales son las Carteleras Internas, los Altoparlantes, el Programa Radial y televisivo.
- Por respeto y Seguridad al paciente el equipo médico, asistencial y de apoyo debe de abstenerse de utilizar el celular o dispositivos electrónicos durante la atención al paciente / usuario o su familia.
- Todas las plantillas de documentos, formatos y publicidad que se generen al Interior del Hospital, los cuales contengan los logos de Icontec y de Responsabilidad Social, deben de tener visto bueno de la Subgerencia de Gestión de Calidad antes de generarlos.