OBJETIVOS DEL PROCESO	INDICADORES DE ÉXITO DEL PROCESO
Brindar servicios de Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad contemplados en la resolución 412 del 2000 con alcance intramural.	**Porcentaje de usuarios satisfechos con los programas de promoción y prevención** Número de pacientes satisfechos con los programas de promoción y prevención / Número total de encuestas realizadas a los usuarios de los programas de promoción y prevención X 100 **Porcentaje de usuarios que ingresan oportunamente a los programas de promoción y prevención** Número de usuarios que ingresan de manera oportuna a los programas de promoción y prevención / Número total de ingresos a los programas de promoción y prevención X 100 **Porcentaje de usuarios que acceden a los programas de promoción y prevención según criterios de elegibilidad** Número de usuarios que ingresan a un programa de promoción y prevención y cumplen con los criterios de elegibilidad / Número total de ingresos a los programas de promoción y prevención X 100.
Realizar vigilancia epidemiológica para los eventos de interés en salud pública	Número de eventos de interés en salud pública diagnosticados en la ESE

RESPONSABLE	PARTICIPANTES – EQUIPO DE TRABAJO
Subgerente Científico, Jefe de Enfermería que tenga el rol de coordinador de Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad	Enfermera Profesional y demas Jefes de enfermería de todos los servicios, Auxiliares de enfermería de todos los servicios, Vacunador, Profesional de Atención al Usuario, Personal de admisiones, Coordinador Médico y Medicos Generales y Especializados, Odontólogo, Auxiliares de odontologia e Higienistas, Auxiliares administrativos de la entidad con roles de facturadores y agendamiento, Bacteriologa y auxiliar de laboratorio, equipo de calidad o jefe de planeación, Gerencia de la ESE, Subdirectores y personal administrativo de la ESE

ID	RIESGOS	CONTROLES - MITIGACION	INDICADORES DE ÉXITO -PROCESO	TIEMPO DE EJECUCION
1	Muerte o complicación de enfermedades crónicas por falta de continuidad o adherencia en los programas, que pueden ser generadores de demandas institucionales	Auditar la adherencia a guías de promoción y prevención Medición de indicadores Llenar de campos obligatorios de medicina interna y que no deje cerrar la historia si no llena la ficha.	**Porcentaje de adherencia a guías de promoción y prevención** Número de historias clínicas auditadas que cumplen con una adherencia superior al 80% / total de historias clínicas auditadas X100 **Porcentaje de ingresos tardíos a controles prenatales** Número de gestantes que ingresan después de la semana 12 de gestación / número total de ingresos a control prenatal x100	Revisión mensual
2	Pérdida de credibilidad e imagen y/o complicación de la enfermedad por filtrar diagnósticos en el momento de hacer controles de programas especiales, no permitiendo el tratamiento de otras patologías durante cita de control. Situación que puede ser generador de demandas.	Realizar inducción y reinducción a los profesionales y auxiliares que realizan actividades de promoción y prevención, en especial para la integración y remisión de los servicios de salud.	**Porcentaje de profesionales que realizan actividades de promoción y prevención que cuentan con inducción a los programas**. Número de profesionales que realizan actividades de promoción y prevención que cuentan con inducción a los programas / total de profesionales que realizan actividades de promoción y prevención X100 **Porcentaje de profesionales que realizan actividades de promoción y prevención que cuentan con reinducción a los programas.** Número de profesionales que realizan actividades de promoción y prevención que cuentan con reinducción a los programas / total de profesionales que realizan actividades de promoción y prevención X100	Revisión anual
3	Pérdida de credibilidad y complicación del usuario por no dar una información oportuna y completa.	Realizar cita de consulta médica programada en todos los programas Analizar eventos adversos - Auditoría de historias clínicas y la implementación de plan de mejoramiento Generar protocolo de adherencia a las guías del Ministerio de Salud, a fin de garantizar la promoción integral de la salud.	**Porcentaje de pacientes pertenecientes a los programas de promoción y prevención que presentan complicaciones.** Número de pacientes que pertenecen a algún programa de promoción y prevención que presentan complicaciones / Número total de pacientes en el mismo programa x 100	Verificación mensual
5	Pérdida económica por no facturar bien las actividades, procedimientos e intervenciones de Promoción y Prevención de las EPS	Generar estrategias para lograr cumplir las metas y demostrar que las metas de las EPS son muy altas, involucrando el equipo médico y asistencial de forma integrada.	**Porcentaje de glosas no recuperables en la institución** Número de glosas no recuperables / Número total de glosas gestionadas x 100	Verificación mensual
6	Pérdida económica por no canalizar bien los usuarios en las diferentes actividades del P y P.	Realizar inducción y reinducción a los profesionales y auxiliares que realizan actividades de promoción y prevención. Hacer capacitaciones permanentes sobre inducción a la demanda. Seguimiento de las demandas inducidas efectivas y no efectivas	**Porcentaje de demandas inducidas efectivas** Número de demandas inducidas efectivas en un periodo de tiempo / Número total de demandas inducidas en el mismo periodo de tiempo x 100	Verificación mensual
7	Pérdida económica por daño (falta de mantenimiento preventivo o inadecuado uso) de equipos por parte del personal.	Realizar mantenimientos preventivos y desinfección de los equipos biomédico por parte de la Auxiliar de enfermería	**Porcentaje de equipos que presentan daños** Número de equipos de consulta externa que presentan daños / número total de equipos X 100	Verificación semestral

ID	RIESGOS	CONTROLES - MITIGACION	INDICADORES DE ÉXITO -PROCESO	TIEMPO DE EJECUCION
8	Daño al paciente, perdida de elementos de seguridad y pérdida de imagen por falta de implementar medidas de seguridad en los consultorios	Realizar implementación de la política de seguridad del paciente, Implementar elementos básicos de habilitación y análisis de eventos adversos. Realizar protocolo de préstamo de consultorios. firma de la responsabilidad del consultorio Análisis de PQRSDF	**Incidencia de caídas en el servicio de promoción y prevención y Consulta Externa** Número de caídas que se reportan en un periodo determinado.	Verificación mensual
9	Complicación o muerte de usuarios por mal diagnóstico o diagnóstico inoportuno de enfermedades de interés en salud pública	Implementar campos obligatorios de XENCO Notificación semanal al SIVIGILA Búsquedas Activas Instruccionales (BAI) Despliegue de protocolos del INS para eventos de interés en salud pública con su respectiva socialización. Capacitación continua sobre eventos de interés en salud pública Inducción y reinducción al personal médico y asistencial Página WEB de mortalidad materna	**Porcentaje de pacientes a los que no se les realiza diagnóstico oportuno de las enfermedades de interés en salud pública** Número de pacientes a los que no se les realiza diagnóstico oportuno de enfermedades de interés en salud pública / Número total de pacientes diagnosticado con alguna enfermedad de interés en salud pública	Verificación semanal
10	Brote de alguna enfermedad de interés en salud pública en la comunidad	Implementar los protocolos del INS Reportes al SIVIGILA y a la DLS Captación temprana, demanda inducida, activar el COVECOM, redes de apoyo y activación de rutas de programas especiales de prevención, mantenimiento y promoción en salud. Acciones interinstitucionales en especial con la Secretaria de Salud	**Número de brotes de alguna enfermedad de interés en salud pública en un periodo de tiempo determinado** Número total de brotes de algún evento de interés en salud pública que se presentan en un periodo determinado.	Verificación semanal

PROCESO QUE ENTREGA (PROVEEDOR)	ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL PROCESO (CICLO PHVA: PLANEAR – HACER- VERIFICAR- ACTUAR)		SALIDAS	PROCESO QUE RECIBE (CLIENTE)
Entes de control Clientes internos Usuarios y sus familias Procesos de la ESE EAPB Proveedores de productos, equipos y servicios	Programas de prevención, promoción y mantenimiento de la salud de los usuarios y sus familias. Necesidades especiales de los usuarios Pacientes crónicos con problemas de adherencia para seguimientos	**PLANEAR (P)** •Definir ciclo de gestión financiera, presupuesto aprobado y cargue de centro de costos definido para operar •Definir derechos y deberes del paciente (Verificación por municipio y si pertenece a SAVIA y ECOSALUD) •Definir infraestructura de los centros de salud extramurales, consultorios, laboratorio clínico, y odontología habilitados. •Definir calibración de equipos y plan de mantenimiento y limpieza •Definir resolución de aprobación del Comité de promoción y prevención •Realizar diseño, socialización, adopción y evaluación de la adherencia a guías, protocolos, lineamientos e insertos. •Elaborar un plan de acción del proceso Identificación y captación de población susceptible de actividades de promoción de la salud, detección temprana y protección específica de acuerdo a Normatividad aplicable Programación y planificación de actividades Inducción a la demanda Acceso y admisión •Identificar las necesidades y expectativas del usuario •Planear el cuidado y tratamiento según Modelo de Atención Integral Centrado en el paciente y su familia •Analizar estimaciones para las diferentes EAPB •Planear las brigadas extramurales	**HACER (H)** •Ejecutar unidades de análisis para los casos que lo requieren. •Ejecutar plan de cuidado y tratamiento según Modelo de Atención Integral Centrado en el paciente y su familia •Realizar la admisión de los usuarios •Ingresar a programas especiales Educación al usuario y/o su familia •Realizar demanda inducida a los diferentes programas de promoción y prevención •Realizar la atención a los usuarios que aplican para los programas de promoción y prevención •Diligenciar registros clínicos y RIPS •Remitir los usuarios a los servicios y especialidades que requiera •Facturar las actividades de promoción y prevención realizadas mensualmente para cada EPS •Hacer cargue de informes de cumplimiento de actividades de promoción y prevención a las diferentes plataformas exigidas por las EAPB •Hacer informes mensuales sobre cumplimiento de las estimaciones e incentivos de los programas de promoción y prevención para las diferentes EAPB e IPS •Hacer ejecución periódica de los Comités de promoción y prevención •Hacer seguimiento de las demandas inducidas para determinar la efectividad •Hacer seguimiento a los usuarios inasistentes a los programas de promoción y prevención, generando nuevas citas o asistencia a los Centros de Salud Extramural •Hacer ejecución, seguimiento y control de las brigadas extramurales •Hacer ejecución, seguimiento y control de las actividades educativas en cuanto a estilos de vida saludable •Participar activamente de los Comités de vigilancia epidemiológica •Intervenir la adherencia de los pacientes con enfermedades crónicas (Punto de integración seguridad del paciente)	Registro de Usuarios atendidos en algún programa de promoción y prevención Consulta Externa Urgencias	Entes de control Otras IPS Clientes internos Usuarios y sus familias Procesos de la ESE EAPB Proveedores de productos, equipos y servicios
		ACTUAR (A) • Realizar búsqueda activa de inasistentes a las consultas y talleres de los promoción y prevención • Solicitar al médico tratante, redefinir la conducta clínica conforme a necesidades de los programas de promoción y prevención • Realizar la re-estandarización de procedimientos, guías y protocolos • Definir los planes de mejora frente a oportunidades de mejora o eventos adversos detectados en el proceso • Ajustar cronogramas de programación de acuerdo a los alcances logrados en coberturas e indicadores • Realizar plan de mejoramiento continuo anual y PAMEC para • Definir programa de residuos hospitalarios	**VERIFICAR (V)** • Realizar seguimiento al modelo de atención en salud para el cumplimiento de metas de las EPS • Realizar seguimiento a la evolución del usuario por medio de atenciones de control • Realizar seguimiento al acceso y la admisión del usuario • Realizar seguimiento a la evolución del usuario • Realizar análisis de resultados e impacto de los programas • Realizar seguimiento a la pertinencia en la atención • Realizar seguimiento a riesgos, indicios de atención insegura y eventos adversos • Realizar seguimiento a la satisfacción del usuario • Realizar seguimiento a la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso • Realizar evaluación de coberturas e indicadores • Realizar seguimiento a la eficacia de cronogramas de los programas y cumplimiento de las citas por parte de la población beneficiada • Realizar seguimiento a efectividad de las actividades educativas • Realizar seguimiento a eficacia, eficiencia y efectividad del proceso		

PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTOS SOPORTE	GUIAS	DOCUMENTOS DE REFERENCIA EXTERNOS	REGISTROS
Vacunación Citología cervicouterina Crecimiento y desarrollo Planificación familiar Atención de enfermedades crónicas Inducción a la demanda Facturación de promoción y prevención Búsquedas activas Vigilancia epidemiológica Salud oral	Manuales de procesos y procedimiento Manuales de bioseguridad Política de seguridad del paciente Integración con PHIRASA	Guías de promoción y prevención – Tomos 1, 2 y 3 del Ministerio de Salud de Colombia	Guía conceptual y metodológica para la caracterización de la población afiliada a las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB)	Análisis de adherencia a guías de Promoción y Prevención Análisis de ingreso a CPN Formatos de incentivos de Savia Salud, MEDIMAS, SURA y NUEVA EPS Bitácora de inducción a la demanda SIVIGILA Búsquedas activas institucionales RIPS SITB

RECURSOS	NORMATIVIDAD
•Humanos: Recurso humano según tablas de detalle del Sistema Único de Habilitación, y normatividad asociada al proceso •Físicos y de Infraestructura: Instalaciones locativas y condiciones que cumplen con los estándares requeridos por el sistema de habilitación, Equipos de cómputo, Equipo de oficina, Software empresarial, sistema operativo Windows, Equipos biomédicos según requisitos del sistema único de habilitación, Ambulancia, archivo clínico, equipos de comunicación. •Ambiente de trabajo: Iluminación, ventilación, clima organizacional, manejo adecuado de residuos, ergonomía, bioseguridad, desinfección, señalización, manejo de productos químicos, temperatura, humedad, esterilización, lavandería, limpieza , vigilancia, planta eléctrica, tanque de agua.	•Ley 9 de 1979: Código Sanitario Nacional •Ley 100 de 1993: Sistema General de Seguridad Social en Salud •Decreto 1485 de 1994: Organización y funcionamiento de las entidades promotoras de salud y protección al usuario •Acuerdo 117 de 1998: Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud, por medio del cual se establece el obligatorio cumplimiento de las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y la atención de enfermedades de interés en salud pública •Acuerdo 125 de 1999, del Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud. Por medio del cual se establece el periodo de transición para la aplicación del Acuerdo 117 y se dictan otras disposiciones. •Resolución 412 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. • Ley 715 de 2001: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros. Beneficios del Sistema general de Participaciones •Decreto 1011 del 3 de abril de 2006. Norma por la cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud • Decreto 3518 de 2006. Por el cual se crea y reglamenta el Sistema de Vigilancia en salud Pública y se dictan otras disposiciones. • Resolución 1446 de 2006. Sistema de Información para la Calidad e Indicadores del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud. • Decreto 4747 de 2007. Regulación de algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo. • Ley 1122 de 2007 que modifica la Ley 100 de 1993. Algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. • Resolución 2257 de 2011. Por la cual se adoptan los Protocolos y Guías para la Gestión de la Vigilancia en Salud Pública. • Decreto Ley 4107 de 2011: Por el cual se determinan los objetivos y la estructura del Ministerio de Salud y Protección Social y se integra el Sector Administrativo de Salud y Protección Social. •Resolución 4505 de 2012. Por la cual se establece el reporte relacionado con el registro de las actividades de Protección Específica, Detección Temprana y la aplicación de las Guías de Atención Integral para las enfermedades de interés en salud pública de obligatorio cumplimiento. • Resolución 1841 de 2013. Por la cual se adoptan modificaciones del Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021. • Resolución 1536 de 2015, del Ministerio de Salud y Protección Social. Por la cual se establecen las disposiciones sobre el proceso de planeación integral para la salud. • Ley 1751: Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones • Resolución 000429 de 2016: Adopción de las modificaciones del Plan Nacional de Salud Pública PDSP 2012-2021 • Decreto 780 de 2016: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social • Decreto 2228 del 2017: que modifica la afiliación al régimen subsidiado de salud y otorga obligaciones a las IPS, Hospitales y Secretarias de Salud Municipal

PROYECTO	REVISO	APROBÓ
LEIDY YOHANNA ALZATE JEFE DE ENFERMERÍA – COORDINADORA PROMOCION Y PREVENCION INTRAMURAL Liliana Velásquez Ruiz LILIANA VELASQUEZ COORDINADORA PROGRAMAS ESPECIALES Martha Adriana León Velasco MARTHA ADRIANA LEÓN VELASCO CONSULTOR CES MIDE	ANA VANEGAS CONTRATISTA EN EL ROL DE JEFE DE PLANEACIÓN Eliana Cadavid O. ELIANA CADAVID SEGURIDAD DE PACIENTE	JOSÉ LUIS ALVARINO SUBDIRECTOR CIENTÍFICO JUAN FERNANDO RIVERA USUGA SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO