

# **POLÍTICA DE RIESGOS**

<b>Nombre del Proceso:</b>	Hospitalización – HPT.				
<b>Responsable:</b>	Médico y Enfermero(a) Jefe.				
<b>Entidad:</b>	Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios				
<b>Código:</b>	MT-HPT-01.	<b>Versión:</b>	02-HPT-2.019.	<b>Fecha:</b>	Abril 15 de 2.019
<b>Elaborado Por:</b>	Asesor de Control Interno.		<b>Aprobado Por:</b>	Gerente Empresa Social del Estado.	

## EL CONTEXTO ESTRATÉGICO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	HOSPITALIZACIÓN - HPT
----------------------------	-----------------------

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	MÉDICO Y ENFERMERO(A) JEFE.
---------------------------------	-----------------------------

<b>OBJETIVO DEL PROCESO.</b>	Satisfacer las necesidades de los usuarios que requieren una atención intra-hospitalaria en medicina general y de enfermería, que no pueden ser tratados ambulatoriamente, según su participación en el Sistema de Seguridad Social en salud, con criterios de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, calidez humana e integralidad de los servicios, logrando la satisfacción del cliente y el cumplimiento de la misión, objetivos, principios, metas institucionales.
------------------------------	--

CAUSA				EVENTO (RIESGO)	CONSECUENCIA
INTERNO		EXTERNO			
TIPO	DEBIDO A	TIPO	DEBIDO A	PUUEDE SUCEDER	LO QUE PUEDE OCASIONAR
		Económico y Financiero	Demora y/o no pago de los dineros que las Entidades Responsable del Pago - ERP deben realizar al Hospital por los contratos de capacitación y por evento.	Retraso en la adquisición y contratación de los recursos humanos, físicos, técnicos y tecnológicos por parte del Hospital en el servicio de Hospitalización.	Perdida de imagen y credibilidad. Se afecta la calidad de la prestación del servicio No se cumplen con los objetivos y metas institucionales. Baja satisfacción de los usuarios del Hospital. Aumento del número de remisiones.

### Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
 Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
 hospitalconcordia@gmail.com  
 Nit 890907297-3



CAUSA				EVENTO (RIESGO)	CONSECUENCIA
INTERNO		EXTERNO		PUEDE SUCCEDER	LO QUE PUEDE OCASIONAR
TIPO	DEBIDO A	TIPO	DEBIDO A		
Proceso	Incumplimiento u omisión por parte de los funcionarios del Hospital de los manuales, planes, guías, protocolos, manejo de alimentos y normas de seguridad y bioseguridad del paciente.			Ocurrencia de eventos adversos e incidentes en la atención en salud y/o accidentes personales.	Posible daño patrimonial debido a demandas instauradas en contra del Hospital. Mala prestación de los servicios en el Hospital el cual aumenta las PQRSD. Pérdida de imagen y credibilidad.
Proceso	Deficientes sistemas de seguridad y capacitación del personal de hospitalización para el manejo de pacientes psiquiátricos o de difícil manejo y a sus acompañantes.			Maltrato físico o psicológico al personal del área de hospitalización por parte de los pacientes y/o sus acompañantes.	Aumento de las PQRSD. Posibles demandas y sanciones administrativas. Pérdida de imagen y credibilidad
Proceso	Instalaciones inadecuadas, con escasa seguridad y poco personal de celadores.			Perdidas de objetos personales y fuga de pacientes del servicio de hospitalización.	Aumento de las quejas y reclamos del personal afectado. Posible deterioro y detrimento patrimonial por demandas contra la entidad. Pérdida de imagen y credibilidad.
Personal	Funcionarios con deficientes competencias, conocimientos, habilidades, aptitudes y comunicación para el manejo del proceso de Hospitalización.			Atención al paciente de forma inoportuna, inhumana, ineficiente y de mala calidad.	Aumento de las PQRSD. Posibles demandas y sanciones administrativas. Aumento de los costos del proceso Pérdida de imagen y credibilidad. Se afecta la calidad de la prestación del servicio.

**Salud Integral para Todos**

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
 Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
 hospitalconcordia@gmail.com  
 Nit 890907297-3

<b>Nombre del Proceso:</b>	Hospitalización – HPT.				
<b>Responsable:</b>	Médico y Enfermero(a) Jefe.				
<b>Entidad:</b>	Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios				
<b>Código:</b>	MT-HPT-01.	<b>Versión:</b>	02-HPT-2.019.	<b>Fecha:</b>	Abril 15 de 2.019
<b>Elaborado Por:</b>	Asesor de Control Interno.	<b>Aprobado Por:</b>	Gerente Empresa Social del Estado.		

### IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	HOSPITALIZACIÓN - HPT
----------------------------	-----------------------

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	MÉDICO Y ENFERMERO(A) JEFE.
---------------------------------	-----------------------------

<b>OBJETIVO DEL PROCESO.</b>	Satisfacer las necesidades de los usuarios que requieren una atención intra-hospitalaria en medicina general y de enfermería, que no pueden ser tratados ambulatoriamente, según su participación en el Sistema de Seguridad Social en salud, con criterios de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, calidez humana e integralidad de los servicios, logrando la satisfacción del cliente y el cumplimiento de la misión, objetivos, principios, metas institucionales.
------------------------------	--

SELECCIONA UNA CLASIFICACIÓN Y UBICA TU RIESGO DENTRO DE UNA CATEGORÍA					
Nro.	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSA	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS POTENCIALES
1	Retraso en la adquisición y contratación de los recursos humanos, físicos, técnicos y tecnológicos por parte del Hospital en el servicio de Hospitalización.	Financiero.	Demora y/o no pago de los dineros que las Entidades Responsable del Pago - ERP deben realizar al Hospital por los contratos de capacitación y por evento.	Las Entidades Responsables del Pago - ERP que tienen contrato con el hospital se retrasan, presentan mora o no realizan el pago, lo que conlleva al Hospital a la demora en el la compra y contratación de los diferentes servicios, bienes, medicamentos, materiales, transporte y personal para prestar un servicio oportuno, eficiente y con calidad.	Perdida de imagen y credibilidad. Se afecta la calidad de la prestación del servicio. No se cumplen con los objetivos y metas institucionales. Baja satisfacción de los usuarios del Hospital. Aumento del número de remisiones.

#### Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
 Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
 hospitalconcordia@gmail.com  
 Nit 890907297-3



Nro.	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSA	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS POTENCIALES
2	Ocurrencia de eventos adversos e incidentes en la atención en salud y/o accidentes personales.	Cumplimiento	Incumplimiento u omisión por parte de los funcionarios del Hospital de los manuales, planes, guías, protocolos, manejo de alimentos y normas de seguridad y bioseguridad del paciente.	Es cuando los funcionarios del área de Hospitalización desconocen, omiten y/o no aplican las directrices enmarcadas en los manuales, planes, guías, protocolos, manejo de alimentos y normas de seguridad y bioseguridad del paciente presentándose los eventos adversos e incidentes en la atención y los accidentes.	Posible daño patrimonial debido a demandas instauradas en contra del Hospital. Mala prestación de los servicios en el Hospital el cual aumenta las PQRSD. Pérdida de imagen y credibilidad.
3	Maltrato físico o psicológico al personal del área de hospitalización por parte de los pacientes y/o sus acompañantes.	Operativo	Deficientes sistemas de seguridad y capacitación del personal de hospitalización para el manejo de pacientes psiquiátricos o de difícil manejo y a sus acompañantes.	Cuando el personal que presta el servicio en el área de Hospitalización no cuenta con un adecuado conocimiento y/o cuando en el Hospital no se cuenta con las instalaciones adecuadas para el manejo de pacientes psiquiátricos o de difícil manejo y sus acompañantes.	Aumento de las PQRSD. Posibles demandas y sanciones administrativas. Pérdida de imagen y credibilidad.
4	Perdidas de objetos personales y fuga de pacientes del servicio de Hospitalización.	Operativo	Instalaciones inadecuadas, con escasa seguridad y poco personal de celadores.	Se presenta cuando en el área de hospitalización no se cuenta con las debidas medidas y el suficiente personal de seguridad.	Aumento de las quejas y reclamos del personal afectado. Posible deterioro y detrimento patrimonial por demandas contra la entidad. Pérdida de imagen y credibilidad.
5	Atención al paciente de forma inoportuna, inhumana, ineficiente y de mala calidad.	Operativo	Funcionarios con deficientes competencias, conocimientos, habilidades, aptitudes y comunicación para el manejo del proceso de Hospitalización.	Cuando se contrata personal sin los requisitos, aptitudes, conocimientos, competencias, habilidades y/o no se realiza la debida inducción y reinducción de los mismos. También se da cuando en el Hospital no cuenta con un buen sistema de información y comunicación, equipos y dotación adecuada para la prestación del servicio de Hospitalización.	Aumento de las PQRSD. Posibles demandas y sanciones administrativas. Aumento de los costos del proceso Pérdida de imagen y credibilidad. Se afecta la calidad de la prestación del servicio.

**Salud Integral para Todos**

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
 Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
 hospitalconcordia@gmail.com  
 Nit 890907297-3



<b>Nombre del Proceso:</b>	Hospitalización – HPT.				
<b>Responsable:</b>	Médico y Enfermero(a) Jefe.				
<b>Entidad:</b>	Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios				
<b>Código:</b>	MT-HPT-03.	<b>Versión:</b>	02-HPT-2.019.	<b>Fecha:</b>	Abril 15 de 2.019
<b>Elaborado Por:</b>	Asesor de Control Interno.	<b>Aprobado Por:</b>	Gerente Empresa Social del Estado.		

### ANÁLISIS DEL RIESGO

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	HOSPITALIZACIÓN - HPT
----------------------------	-----------------------

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	MÉDICO Y ENFERMERO(A) JEFE.
---------------------------------	-----------------------------

<b>OBJETIVO DEL PROCESO.</b>	Satisfacer las necesidades de los usuarios que requieren una atención intra-hospitalaria en medicina general y de enfermería, que no pueden ser tratados ambulatoriamente, según su participación en el Sistema de Seguridad Social en salud, con criterios de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, calidez humana e integralidad de los servicios, logrando la satisfacción del cliente y el cumplimiento de la misión, objetivos, principios, metas institucionales.
------------------------------	--

Nro.	NOMBRE DEL RIESGO	CALIFICACIÓN		TIPO IMPACTO Categoría	EVALUACIÓN		MEDIDA	DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA ANTES DE VALORACION DEL CONTROL
		Prob. (1-5)	Impacto (1-5)		Perfil Riesgo (1-100)	Zona Riesgo		
1	Retraso en la adquisición y contratación de los recursos humanos, físicos, técnicos y tecnológicos por parte del Hospital en el servicio de Hospitalización.	5	3	OPERATIVO	60	<b>Extrema</b>	Reducir el riesgo	Las Entidades Responsables del Pago - ERP que tienen contrato con el hospital se retrasan, presentan mora o no realizan el pago, lo que conlleva al Hospital a la demora en el la compra y contratación de los diferentes servicios, bienes, medicamentos, materiales, transporte y personal para prestar un servicio oportuno, eficiente y con calidad.

#### Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3



Nro.	NOMBRE DEL RIESGO	CALIFICACIÓN		TIPO IMPACTO	EVALUACIÓN		MEDIDA	DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA ANTES DE VALORACION DEL CONTROL
		Prob. (1-5)	Impacto (1-5)		Categoría	Perfil Riesgo (1-100)		
2	Ocurrencia de eventos adversos e incidentes en la atención en salud y/o accidentes personales.	3	2	OPERATIVO	24	Moderado	Reducir el riesgo	Es cuando los funcionarios del área de Hospitalización desconocen, omiten y/o no aplican las directrices enmarcadas en los manuales, planes, guías, protocolos, manejo de alimentos y normas de seguridad y bioseguridad del paciente presentándose los eventos adversos e incidentes en la atención y los accidentes.
3	Maltrato físico o psicológico al personal del área de hospitalización por parte de los pacientes y/o sus acompañantes.	3	2	OPERATIVO	24	Moderado	Reducir el riesgo	Cuando el personal que presta el servicio en el área de Hospitalización no cuenta con un adecuado conocimiento y/o cuando en el Hospital no se cuenta con las instalaciones adecuadas para el manejo de pacientes psiquiátricos o de difícil manejo y sus acompañantes.
4	Perdidas de objetos personales y fuga de pacientes del servicio de Hospitalización.	2	3	OPERATIVO	24	Moderado	Reducir el riesgo	Se presenta cuando en el área de hospitalización no se cuenta con las debidas medidas y el suficiente personal de seguridad.
5	Atención al paciente de forma inoportuna, inhumana, ineficiente y de mala calidad.	4	3	OPERATIVO	48	Alto	Reducir el riesgo	Cuando se contrata personal sin los requisitos, aptitudes, conocimientos, competencias, habilidades y/o no se realiza la debida inducción y reinducción de los mismos. También se da cuando en el Hospital no cuenta con un buen sistema de información y comunicación, equipos y dotación adecuada para la prestación del servicio de Hospitalización.

<b>ZONA RIESGO EXTREMA</b>		<b>ZONA RIESGO MODERADA</b>
<b>ZONA RIESGO ALTA</b>		<b>ZONA RIESGO BAJA</b>



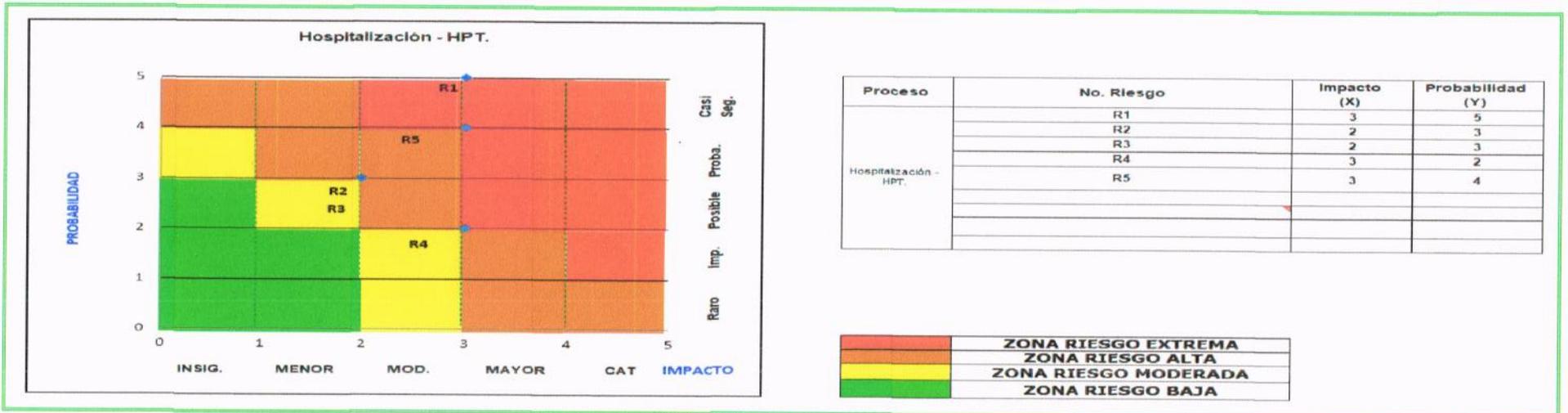
Nombre del Proceso:	Hospitalización – HPT.				
Responsable:	Médico y Enfermero(a) Jefe.				
Entidad:	Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios				
Código:	MT-HPT-04.	Versión:	02-HPT-2.019.	Fecha:	Abril 15 de 2.019
Elaborado Por:	Asesor de Control Interno.	Aprobado Por:	Gerente Empresa Social del Estado.		

### GRÁFICA DEL RIESGO

NOMBRE DEL PROCESO:	HOSPITALIZACIÓN - HPT.
---------------------	------------------------

RESPONSABLE DEL PROCESO:	MÉDICO Y ENFERMERO(A) JEFE.
--------------------------	-----------------------------

OBJETIVO DEL PROCESO.	Satisfacer las necesidades de los usuarios que requieren una atención intra-hospitalaria en medicina general y de enfermería, que no pueden ser tratados ambulatoriamente, según su participación en el Sistema de Seguridad Social en salud, con criterios de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, calidez humana e integralidad de los servicios, logrando la satisfacción del cliente y el cumplimiento de la misión, objetivos, principios, metas institucionales.
-----------------------	--



**Salud Integral para Todos**  
Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3



<b>Nombre del Proceso:</b>	Hospitalización – HPT.				
<b>Responsable:</b>	Médico y Enfermero(a) Jefe.				
<b>Entidad:</b>	Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios				
<b>Código:</b>	MT-HPT-05.	<b>Versión:</b>	02-HPT-2.019.	<b>Fecha:</b>	Abril 15 de 2.019
<b>Elaborado Por:</b>	Asesor de Control Interno.	<b>Aprobado Por:</b>	Gerente Empresa Social del Estado.		

### LA VALORACIÓN DEL RIESGO

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	HOSPITALIZACIÓN - HPT
----------------------------	-----------------------

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	MÉDICO Y ENFERMERO(A) JEFE.
---------------------------------	-----------------------------

<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Satisfacer las necesidades de los usuarios que requieren una atención intra-hospitalaria en medicina general y de enfermería, que no pueden ser tratados ambulatoriamente, según su participación en el Sistema de Seguridad Social en salud, con criterios de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, calidez humana e integralidad de los servicios, logrando la satisfacción del cliente y el cumplimiento de la misión, objetivos, principios, metas institucionales.
------------------------------	--

Nro.	NOMBRE DEL RIESGO	CALIFICACIÓN		ZONA RIESGO	CONTROL PARA MITIGAR	CONTROLES	PUNTAJES			CONTROL DEL PROCESO
		Prob. (1-5)	Impacto (1-5)				Herramienta	Control	Final	
1	Retraso en la adquisición y contratación de los recursos humanos, físicos, técnicos y tecnológicos por parte del Hospital en el servicio de Hospitalización.	5	3	<b>Extrema</b>	Impacto	Establecer de manera oportuna las partidas presupuestales para el buen funcionamiento del servicio de Hospitalización Ejecutar de forma oportuna y eficiente el proceso de contratación Incrementar el nivel de ingresos de la empresa social del estado.	45	40	85	82

#### Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
 Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
 hospitalconcordia@gmail.com  
 Nit 890907297-3



Nro.	NOMBRE DEL RIESGO	CALIFICACIÓN		ZONA RIESGO	CONTROL PARA MITIGAR	CONTROLES	PUNTAJES			CONTROL DEL PROCESO
		Prob. (1-5)	Impacto (1-5)				Herramienta	Control	Final	
2	Ocurrición de eventos adversos e incidentes en la atención en salud y/o accidentes personales.	3	2	Moderada	Impacto	Realizar jornadas de capacitación a todos los funcionarios sobre la prevención y manejo de accidentes e incidentes en los servicios	45	40	85	
						Fortalecer el SG-SST mediante la aplicación de las políticas y uso y entrega de los elementos de protección.				
						Mantener actualizados las guías, manuales, procedimientos y protocolos para el manejo de eventos adversos.				
3	Maltrato físico o psicológico al personal del área de hospitalización por parte de los pacientes y/o sus acompañantes.	3	2	Moderada	Impacto	Entrenar a los funcionarios del servicio de hospitalización en el manejo de pacientes de difícil manejo	35	40	75	82
						Acondicionar sitios espaciales en el área de hospitalización para el manejo de pacientes psiquiátricos				
						Contar con personal suficiente y entrenado para el manejo de pacientes difíciles y/o psiquiátricos.				
4	Perdidas de objetos personales y fuga de pacientes del servicio de Hospitalización.	2	3	Moderada	Impacto	Organizar un sistema de vigilancia por medio de cámaras que permita el monitoreo continuo en el servicio de hospitalización.	45	40	85	
						Contar con personal suficiente y entrenado en sistemas de seguridad.				

**Salud Integral para Todos**

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
 Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
 hospitalconcordia@gmail.com  
 Nit 890907297-3



Nro.	NOMBRE DEL RIESGO	CALIFICACIÓN		ZONA RIESGO	CONTROL PARA MITIGAR	CONTROLES	PUNTAJES			CONTROL DEL PROCESO
		Prob. (1-5)	Impacto (1-5)				Herramienta	Control	Final	
5	Atención al paciente de forma inoportuna, inhumana, ineficiente y de mala calidad.	4	3	Alta	Probabilidad	Capacitar a todos los funcionarios en atención al usuario, calidad en el servicio, buen trato, Contar con suficiente personal idóneo, calificado, competente, Establecer jornadas, horarios y sistemas de atención al usuario de forma oportuna y con calidad	40	40	80	82



<b>Nombre del Proceso:</b>	Hospitalización – HPT.				
<b>Responsable:</b>	Médico y Enfermero(a) Jefe.				
<b>Entidad:</b>	Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios				
<b>Código:</b>	MT-HPT-06.	<b>Versión:</b>	02-HPT-2.019.	<b>Fecha:</b>	Abril 15 de 2.019
<b>Elaborado Por:</b>	Asesor de Control Interno.	<b>Aprobado Por:</b>	Gerente Empresa Social del Estado.		

### TRATAMIENTO DEL RIESGO

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	HOSPITALIZACIÓN - HPT
----------------------------	-----------------------

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	MÉDICO Y ENFERMERO(A) JEFE.
---------------------------------	-----------------------------

<b>OBJETIVO DEL PROCESO.</b>	Satisfacer las necesidades de los usuarios que requieren una atención intra-hospitalaria en medicina general y de enfermería, que no pueden ser tratados ambulatoriamente, según su participación en el Sistema de Seguridad Social en salud, con criterios de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, calidez humana e integralidad de los servicios, logrando la satisfacción del cliente y el cumplimiento de la misión, objetivos, principios, metas institucionales.
------------------------------	--

Nro.	NOMBRE DEL RIESGO	CATEGORÍA	CAUSAS	MEDIDA DE MITIGACIÓN	DEFINICIÓN DE LA ACCIÓN	FECHAS		CONTROLES
						Inicial	Final	
1	Retraso en la adquisición y contratación de los recursos humanos, físicos, técnicos y tecnológicos por parte del Hospital en el servicio de Hospitalización.	OPERATIVO	Demora y/o no pago de los dineros que las Entidades Responsable del Pago - ERP deben realizar al Hospital por los contratos de capacitación y por evento.	Reducir el Riesgo	Las Entidades Responsables del Pago - ERP que tienen contrato con el hospital se retrasan, presentan mora o no realizan el pago, lo que conlleva al Hospital a la demora en el la compra y contratación de los diferentes servicios, bienes, medicamentos, materiales, transporte y personal para prestar un servicio oportuno, eficiente y con calidad.	1/09/19	31/08/20	<p>Establecer de manera oportuna las partidas presupuestales para el buen funcionamiento del servicio de Hospitalización</p> <p>Ejecutar de forma oportuna y eficiente el proceso de contratación</p> <p>Incrementar el nivel de ingresos de la empresa social del estado.</p>

#### Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
 Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
 hospitalconcordia@gmail.com  
 Nit 890907297-3



Nro.	NOMBRE DEL RIESGO	CATEGORÍA	CAUSAS	MEDIDA DE MITIGACIÓN	DEFINICIÓN DE LA ACCIÓN	FECHAS		CONTROLES
						Inicial	Final	
2	Ocurrencia de eventos adversos e incidentes en la atención en salud y/o accidentes personales.	OPERATIVO	Incumplimiento u omisión por parte de los funcionarios del Hospital de los manuales, planes, guías, protocolos, manejo de alimentos y normas de seguridad y bioseguridad del paciente	Reducir el Riesgo	Es cuando los funcionarios del área de Hospitalización desconocen, omiten y/o no aplican las directrices enmarcadas en los manuales, planes, guías, protocolos, manejo de alimentos y normas de seguridad y bioseguridad del paciente presentándose los eventos adversos e incidentes en la atención y los accidentes.	1/09/19	31/08/20	<p>Realizar jornadas de capacitación a todos los funcionarios sobre la prevención y manejo de accidentes e incidentes en los servicios</p> <p>Fortalecer el SG-SST mediante la aplicación de las políticas y uso y entrega de los elementos de protección.</p> <p>Mantener actualizados las guías, manuales, procedimientos y protocolos para el manejo de eventos adversos.</p>
3	Maltrato físico o psicológico al personal del área de hospitalización por parte de los pacientes y/o sus acompañantes.	OPERATIVO	Deficientes sistemas de seguridad y capacitación del personal de hospitalización para el manejo de pacientes psiquiátricos o de difícil manejo y a sus acompañantes.	Reducir el Riesgo	Cuando el personal que presta el servicio en el área de Hospitalización no cuenta con un adecuado conocimiento y/o cuando en el Hospital no se cuenta con las instalaciones adecuadas para el manejo de pacientes psiquiátricos o de difícil manejo y sus acompañantes.	1/09/19	31/08/20	<p>Entrenar a los funcionarios del servicio de hospitalización en el manejo de pacientes de difícil manejo</p> <p>Acondicionar sitios espaciales en el área de hospitalización para el manejo de pacientes psiquiátricos</p> <p>Contar con personal suficiente y entrenado para el manejo de pacientes difíciles y/o psiquiátricos.</p>

**Salud Integral para Todos**

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
 Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
 hospitalconcordia@gmail.com  
 Nit 890907297-3



Nro.	NOMBRE DEL RIESGO	PERFIL DEL RIESGO	CAUSAS	MEDIDA DE MITIGACIÓN	DEFINICIÓN DE LA ACCIÓN	FECHAS		CONTROLES
						Inicial	Final	
4	Perdidas de objetos personales y fuga de pacientes del servicio de Hospitalización.	OPERATIVO	Instalaciones inadecuadas, con escasa seguridad y poco personal de celadores.	Reducir el Riesgo	Se presenta cuando en el área de hospitalización no se cuenta con las debidas medidas y el suficiente personal de seguridad.	1/09/19	31/08/20	Organizar un sistema de vigilancia por medio de cámaras que permita el monitoreo continuo en el servicio de hospitalización.  Contar con personal suficiente y entrenado en sistemas de seguridad.
5	Atención al paciente de forma inoportuna, inhumana, ineficiente y de mala calidad.	OPERATIVO	Funcionarios con deficientes competencias, conocimientos, habilidades, aptitudes y comunicación para el manejo del proceso de Hospitalización.	Reducir el Riesgo	Cuando se contrata personal sin los requisitos, aptitudes, conocimientos, competencias, habilidades y/o no se realiza la debida inducción y reinducción de los mismos. También se da cuando en el Hospital no cuenta con un buen sistema de información y comunicación, equipos y dotación adecuada para la prestación del servicio de Hospitalización	1/09/19	31/08/20	Capacitar a todos los funcionarios en atención al usuario, calidad en el servicio, buen trato,  Contar con suficiente personal idóneo, calificado, competente,  Establecer jornadas, horarios y sistemas de atención al usuario de forma oportuna y con calidad



<b>Nombre del Proceso:</b>	Hospitalización – HPT.		
<b>Responsable:</b>	Médico y Enfermero(a) Jefe.		
<b>Entidad:</b>	Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios		
<b>Código:</b>	MT-HPT-07.	<b>Versión:</b>	02-HPT-2.019.
<b>Elaborado Por:</b>	Asesor de Control Interno.	<b>Aprobado Por:</b>	Fecha: Abril 15 de 2.019 Gerente Empresa Social del Estado.

### EL SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL RIESGO

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	HOSPITALIZACIÓN - HPT		
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	MÉDICO Y ENFERMERO(A) JEFE.		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Satisfacer las necesidades de los usuarios que requieren una atención intra-hospitalaria en medicina general y de enfermería, que no pueden ser tratados ambulatoriamente, según su participación en el Sistema de Seguridad Social en salud, con criterios de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, calidez humana e integralidad de los servicios, logrando la satisfacción del cliente y el cumplimiento de la misión, objetivos, principios, metas institucionales		
<b>ENTIDAD:</b>	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	<b>VIGENCIA:</b>	<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>

Nro.	NOMBRE DEL RIESGO	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES Y/O EVIDENCIAS
1	Retraso en la adquisición y contratación de los recursos humanos, físicos, técnicos y tecnológicos por parte del Hospital en el servicio de Hospitalización.					

**Salud Integral para Todos**  
 Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
 Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
 hospitalconcordia@gmail.com  
 Nit 890907297-3



Nro.	NOMBRE DEL RIESGO	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
2	Ocurrencia de eventos adversos e incidentes en la atención en salud y/o accidentes personales.					
3	Maltrato físico o psicológico al personal del área de hospitalización por parte de los pacientes y/o sus acompañantes.					
4	Perdidas de objetos personales y fuga de pacientes del servicio de Hospitalización.					

**Salud Integral para Todos**

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3



Nro.	NOMBRE DEL RIESGO	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
5	Atención al paciente de forma inoportuna, inhumana, ineficiente y de mala calidad.					

**Salud Integral para Todos**  
Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3



<b>Nombre del Proceso:</b>	Hospitalización – HPT.				
<b>Responsable:</b>	Médico y Enfermero(a) Jefe.				
<b>Entidad:</b>	Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios				
<b>Código:</b>	MT-HPT-08.	<b>Versión:</b>	02-HPT-2.019.	<b>Fecha:</b>	Abril 15 de 2.019
<b>Elaborado Por:</b>	Asesor de Control Interno.	<b>Aprobado Por:</b>	Gerente Empresa Social del Estado.		

### EL RIESGO INHERENTE

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	HOSPITALIZACIÓN - HPT
----------------------------	-----------------------

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	MÉDICO Y ENFERMERO(A) JEFE.
---------------------------------	-----------------------------

<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Satisfacer las necesidades de los usuarios que requieren una atención intra-hospitalaria en medicina general y de enfermería, que no pueden ser tratados ambulatoriamente, según su participación en el Sistema de Seguridad Social en salud, con criterios de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, calidez humana e integralidad de los servicios, logrando la satisfacción del cliente y el cumplimiento de la misión, objetivos, principios, metas institucionales
------------------------------	---

Nro.	NOMBRE DEL RIESGO	PROBAB. (1-5)	IMPACTO (1-5)	PERFIL DEL RIESGO	ZONA DEL RIESGO	PARTICIPACIÓN DEL RIESGO EN EL PROCESO	PONDERACIÓN PERFIL DEL RIESGO
1	Retraso en la adquisición y contratación de los recursos humanos, físicos, técnicos y tecnológicos por parte del Hospital en el servicio de Hospitalización.	5	3	60	Extrema	34%	20
2	Ocurrencia de eventos adversos e incidentes en la atención en salud y/o accidentes personales.	3	2	24	Moderada	13%	3
3	Maltrato físico o psicológico al personal del área de hospitalización por parte de los pacientes y/o sus acompañantes.	3	2	24	Moderada	13%	3
4	Perdidas de objetos personales y fuga de pacientes del servicio de Hospitalización.	2	3	24	Moderada	13%	3

#### Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3



Nro.	NOMBRE DEL RIESGO	PROBAB. (1-5)	IMPACTO (1-5)	PERFIL DEL RIESGO	ZONA DEL RIESGO	PARTICIPACIÓN DEL RIESGO EN EL PROCESO	PONDERACIÓN PERFIL DEL RIESGO
5	Atención al paciente de forma inoportuna, inhumana, ineficiente y de mala calidad.	4	3	48	Alta	27	13
				180		100	42

**Salud Integral para Todos**

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3



Nombre del Proceso:	Hospitalización – HPT.				
Responsable:	Médico y Enfermero(a) Jefe.				
Entidad:	Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios				
Código:	MT-HPT-09.	Versión:	02-HPT-2.019.	Fecha:	Abril 15 de 2.019
Elaborado Por:	Asesor de Control Interno.	Aprobado Por:	Gerente Empresa Social del Estado.		

### EL RIESGO RESIDUAL CONSOLIDADO

NOMBRE DEL PROCESO:	HOSPITALIZACIÓN - HPT
---------------------	-----------------------

RESPONSABLE DEL PROCESO:	MÉDICO Y ENFERMERO(A) JEFE.
--------------------------	-----------------------------

OBJETIVO DEL PROCESO:	Satisfacer las necesidades de los usuarios que requieren una atención intra-hospitalaria en medicina general y de enfermería, que no pueden ser tratados ambulatoriamente, según su participación en el Sistema de Seguridad Social en salud, con criterios de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, calidez humana e integralidad de los servicios, logrando la satisfacción del cliente y el cumplimiento de la misión, objetivos, principios, metas institucionales.
-----------------------	--

#### PERFIL DE RIESGO RESIDUAL CONSOLIDADO

PERFIL RIESGO INHERENTE	CONTROL DEL PROCESO	RIESGO CONTROLADO	RIESGO RESIDUAL
42	82	34	8

#### CONTROL INTERNO:

La disminución de la probabilidad e impacto dependerá del cumplimiento de uno de los dos factores mencionados a continuación.

1. Cuando el riesgo residual sea  $\leq$  a 25
2. Cuando de acuerdo al criterio de la coordinación de Control Interno, basados en datos históricos se determine que la ponderación inicial no refleja la realidad del riesgo en el proceso.

#### Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
 Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
 hospitalconcordia@gmail.com  
 Nit 890907297-3



<b>Nombre del Proceso:</b>	Hospitalización – HPT.				
<b>Responsable:</b>	Médico y Enfermero(a) Jefe.				
<b>Entidad:</b>	Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios				
<b>Código:</b>	MT-HPT-10.	<b>Versión:</b>	02-HPT-2.019.	<b>Fecha:</b>	Abril 15 de 2.019
<b>Elaborado Por:</b>	Asesor de Control Interno.	<b>Aprobado Por:</b>	Gerente Empresa Social del Estado.		

### EL MAPA DE RIESGOS

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	HOSPITALIZACIÓN - HPT
----------------------------	-----------------------

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	MÉDICO Y ENFERMERO(A) JEFE.
---------------------------------	-----------------------------

<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Satisfacer las necesidades de los usuarios que requieren una atención intra-hospitalaria en medicina general y de enfermería, que no pueden ser tratados ambulatoriamente, según su participación en el Sistema de Seguridad Social en salud, con criterios de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, calidez humana e integralidad de los servicios, logrando la satisfacción del cliente y el cumplimiento de la misión, objetivos, principios, metas institucionales.
------------------------------	--

Nro.	NOMBRE DEL RIESGO	CALIFICACIÓN		EVALUA. DEL RIESGO	CONTROLES	REDUCE	NUEVA CALIFICACIÓN			NUEVA EVALUA	OPCIÓN DE MANEJO	ACCIONES	ENCARGADO DAR RESPUESTA	INDICA.DOR
		Probab. (1-5)	Impacto (1-5)				Probab. (1-5)	Impacto (1-5)	Perfil (1- 100)					
1	Retraso en la adquisición y contratación de los recursos humanos, físicos, técnicos y tecnológicos por parte del Hospital en el servicio de Hospitalización.	5	3	Extrema	Establecer de manera oportuna las partidas presupuestales para el buen funcionamiento del servicio de Hospitalización Ejecutar de forma oportuna y eficiente el proceso de contratación Incrementar el nivel de ingresos de la empresa social del estado.	Probabilidad	4	3	48	Alta	Reducir el Riesgo	Las Entidades Responsables del Pago - ERP que tienen contrato con el hospital se retrasan, presentan mora o no realizan el pago, lo que conlleva al Hospital a la demora en el la compra y contratación de los diferentes servicios, bienes, medicamentos, materiales, transporte y personal para prestar un servicio oportuno, eficiente y con calidad.	Enfermero Jefe	Elaborar el presupuesto para la vigencia Proceso de contratación ejecutado Presupuesto ejecutado / Presupuesto planeado*100

**Salud Integral para Todos**  
Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3



Nro.	NOMBRE DEL RIESGO	CALIFICACIÓN		EVALUA. DEL RIESGO	CONTROLES	REDUCE	NUEVA CALIFICACIÓN			NUEVA EVALUA	OPCIÓN DE MANEJO	ACCIONES	ENCARGADO DAR RESPUESTA	INDICA.DOR
		Probab. (1-5)	Impacto (1-5)				Probab. (1-5)	Impacto (1-5)	Perfil 1- 100					
2	Ocurrencia de eventos adversos e incidentes en la atención en salud y/o accidentes personales.	3	2	Moderada	<p>Realizar jornadas de capacitación a todos los funcionarios sobre la prevención y manejo de accidentes e incidentes en los servicios</p> <p>Fortalecer el SG-SST mediante la aplicación de las políticas y uso y entrega de los elementos de protección.</p> <p>Mantener actualizados las guías, manuales, procedimientos y protocolos para el manejo de eventos adversos.</p>	Probabilidad	2	2	16	Baja	Reducir el Riesgo	Es cuando los funcionarios del área de Hospitalización desconocen, omiten y/o no aplican las directrices enmarcadas en los manuales, planes, guías, protocolos, manejo de alimentos y normas de seguridad y bioseguridad del paciente presentándose los eventos adversos e incidentes en la atención y los accidentes	Enfermero Jefe	<p>Capacitaciones ejecutadas / Capacitaciones programadas*100</p> <p>Acta de entrega de elementos de protección</p> <p>Documentos actualizados</p>
3	Maltrato físico o psicológico al personal del área de hospitalización por parte de los pacientes y/o sus acompañantes.	3	2	Moderada	<p>Entrenar a los funcionarios del servicio de hospitalización en el manejo de pacientes de difícil manejo</p> <p>Acondicionar sitios espaciales en el área de hospitalización para el manejo de pacientes psiquiátricos</p> <p>Contar con personal suficiente y entrenado para el manejo de pacientes difíciles y/o psiquiátricos.</p>	Probabilidad	2	2	16	Baja	Reducir el Riesgo	Cuando el personal que presta el servicio en el área de Hospitalización no cuenta con un adecuado conocimiento y/o cuando en el Hospital no se cuenta con las instalaciones adecuadas para el manejo de pacientes psiquiátricos o de difícil manejo y sus acompañantes.	Enfermero Jefe	<p>Funcionarios capacitados / Total de funcionarios*100</p> <p>Mts2 Acondicionados / Total Mts2*100</p> <p># personas</p>

### Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3



Nro.	NOMBRE DEL RIESGO	CALIFICACIÓN		EVALUA. DEL RIESGO	CONTROLES	REDUCE	NUEVA CALIFICACIÓN			NUEVA EVALUA	OPCIÓN DE MANEJO	ACCIONES	ENCARGADO DAR RESPUESTA	INDICA.DOR
		Probab. (1-5)	Impacto (1-5)				Probab. (1-5)	Impacto (1-5)	Perfil (1-100)					
4	Perdidas de objetos personales y fuga de pacientes del servicio de Hospitalización.	2	3	Moderada	Organizar un sistema de vigilancia por medio de cámaras que permita el monitoreo continuo en el servicio de hospitalización. Contar con personal suficiente y entrenado en sistemas de seguridad.	Impacto	2	2	16	Baja	Reducir el Riesgo	Se presenta cuando en el área de hospitalización no se cuenta con las debidas medidas y el suficiente personal de seguridad.	Enfermero Jefe	Sistema de seguridad operando  Funcionarios capacitados / Total de funcionarios*100
5	Atención al paciente de forma inoportuna, inhumana, ineficiente y de mala calidad.	4	3	Alta	Capacitar a todos los funcionarios en atención al usuario, calidad en el servicio, buen trato,  Contar con suficiente personal idóneo, calificado, competente,  Establecer jornadas, horarios y sistemas de atención al usuario de forma oportuna y con calidad	Probabilidad	3	3	36	Moderada	Reducir el Riesgo	Cuando se contrata personal sin los requisitos, aptitudes, conocimientos, competencias, habilidades y/o no se realiza la debida inducción y reincidencia de los mismos. También se da cuando en el Hospital no cuenta con un buen sistema de información y comunicación, equipos y dotación adecuada para la prestación del servicio de Hospitalización.	Enfermero Jefe	Funcionarios capacitados / Total de funcionarios*100  Horarios establecidos para atención al publico