

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL			Código: D
	NIT: 891.180.026-5			
	GARZÓN - HUILA			Versión: 03
	ANEXO 1: FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PROCESOS DE APOYO			Vigencia: 27/11/2013
PROCESOS	OBJETIVO	RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	EFFECTOS O CONSECUENCIAS
ESTRATEGICOS				
ATENCION AL USUARIO	Promover la construcción de una empresa acogedora, amable, con facilidades de acceso, condiciones y servicios dignos, que generen vínculos adecuados con los usuarios a partir de la motivación, la confianza, la comunicación, la información, orientación, la calidad de los servicio y respuesta oportuna a sus inquietudes	Alto grado de insatisfacción del cliente externo	Usuarios inconformes con la atención en la prestación de los servicios de salud.	Acciones judiciales por servicios no prestados, imagen negativa de los usuario frente a la ESE, perdida de usuarios
		Respuesta inoportuna a las solicitudes, quejas y reclamos de los usuarios	Demora en las respuestas a quejas y reclamos de los usuarios	Acciones de tutela, imagen negativa de los usuarios frente a la ESE
		Posibilidad de que los pacientes se escapen de la institución sin terminar su tramite legal o su procedimiento medico.	usuario sin capacidad de pago, usuarios con problemas de salud que no termina su tratamiento o usuario siquiátrico.	perdida económica y grandes riesgos de acciones judiciales por servicios no prestados.
		Usuarios inconformes por la inadecuada información en el momento de ingresar a la institución sobre la ubicación de los diferentes servicios de la E.S.E	Usuarios inconformes con la atención de parte de los funcionarios de la institución.	Imagen negativa de la institución y los empleados de esta, poco compromiso con los usuarios, produciendo perdida de los mismos.
		No encontrar oportuno apoyo de los entes de Bienestar Familiar o Redes de Apoyo, cuya misión es prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de las personas vulnerables	Usuarios sin capacidad de pago, que perduran en la instalaciones de la ESE.	Perdida económica, mayores costos y mayores riesgos en la atención.
		Errores en la etapa pre analítica (toma de muestras) erradas, insuficientes, hemolizadas, coaguladas, diluidas, marcadas inadecuadamente	El riesgo se presenta por falta de concentración del personal que toma las muestras, falta de entrenamiento y dominio en toma de muestras, exceso de trabajo, falta de actitud del deber ser.	Volver a sangrar el paciente para repetir examen, se incomoda el paciente, retraso en los resultados por demora en la nueva toma, emitir errores falsos, demandas etc.
	Garantizar los servicios de Laboratorio	Inadecuado manejo de muestras que incida sobre la confiabilidad y/o confidencialidad de la información	Falta de compromiso y actitud en la bacterióloga que valida los resultados al no aplicar los manuales de procedimientos, falta de correlación clínica,	Fallas de calidad en los procesos de tratamiento y seguimiento al tratamiento de pacientes, demandas.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL			Código: D
	NIT: 891.180.026-5			
	GARZÓN - HUILA			Versión: 03
	ANEXO 1: FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PROCESOS DE APOYO			Vigencia: 27/11/2013
PROCESOS	OBJETIVO	RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	EFFECTOS O CONSECUENCIAS
APOYO DIAGNÓSTICO	Clínico e Imagenología y otras ayudas diagnósticas de baja, media y alta complejidad, para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios con eficiencia, eficacia y efectividad.	Fallas en la fase post analítica(entrega de resultados intercambiados)	Se presenta por descuido en la entrega de resultados, no se revisa la identificación de los usuarios con la base de datos del laboratorio clínico, en los servicios de urgencias y hospitalización se da por parte del medico o personal de enfermería que no revisa si coincide lo que parece en la pantalla con los datos demográficos del paciente.	Fallas de calidad en los procesos de tratamiento y seguimiento al tratamiento de pacientes, demandas.
		Lectura inoportuna de placas radiológicas	Por la falta de Radiólogo de tiempo completo en la ESE, se presentan demoras prolongadas en las lecturas de la placas radiológicas	Atraso en la facturación de servicios, pérdidas económicas, pérdida de confianza e imagen de la ESE, pérdida de usuarios.
		Daños del equipo de imagenología	Por circunstancias ajena a la administración de la ESE, se presentan fallas en el equipo de imagenología, en especial por cortes inesperados de la energía eléctrica	Pérdida económicas, pérdida de confianza de los usuarios, pérdida de imagen de la ESE.
APOYO TERAPÉUTICO	Garantizar la disponibilidad permanente y suficiente de insumos y servicios terapéuticos que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios con eficiencia, eficacia y efectividad.	Grupo sanguíneo errado al marcar la unidad de sangre	Marcación errada del tipo de componente sanguíneo, de la identificación del donante, de la fecha de extracción o caducidad, del número de la unidad o del hematocrito	Complicaciones del estado de salud del usuario transfundido, reclamaciones judiciales, pérdida de confianza e imagen
		Colocar sello de Calidad a alguna unidad de sangre que no cumpla los requisitos	Por descuido, inexperiencia u olvido del personal del Banco de Sangre, es posible que sellen unidades de sangre sin el lleno de los requisitos de calidad.	Transfusión de sangre de mala calidad a usuarios, complicaciones del estado de salud inclusive la muerte, procesos judiciales y disciplinarios, pérdida de usuarios y de confianza en la ESE
		Deterioro del estado de salud del usuario	Por descuido, desconocimiento u olvido del personal de terapias, no se percata de la suspensión de la terapia por complicación del usuario y ejecuta el procedimiento	Pérdidas económicas, acciones judiciales, procesos disciplinarios, pérdida de confianza en el usuario.
		Reacciones adversas a los Medicamentos (RAM) y Problemas Relacionados con el uso de Medicamentos (PRUM)	Los Medicamentos, tienen una condición intrínseca en la que su uso debe ser evaluado el riesgo vs el beneficio del mismo	Generan problemas leves, graves de salud y complicar el cuadro clínico y/o hasta ocasionar la muerte, procesos disciplinarios y penales y pérdida de confianza
		Recepción de Medicamentos adulterados, falsificados o sin Registro Sanitario Vigente.	Por inexperiencia, afán u olvido se realiza la recepción inadecuada de los medicamentos, lo cual, no permite la detección de problemas con la procedencia, vigencia de registros sanitarios y la calidad de los medicamentos.	Complicaciones del estado de salud de los usuarios, procesos disciplinarios y penales.
		Vencimiento de productos farmacéuticos por realizar adquisiciones exageradas y de productos con baja rotación.	La no existencia de unos estándares para realizar pedidos por mínimos y máximos de existencia, no permite realizar solicitudes más acertadas acorde a la rotación de los productos en bodega de Farmacia	Pérdida de productos farmacéuticos, pérdida económica, procesos disciplinarios, fiscales y penales.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL			Código: D
	NIT: 891.180.026-5			
	GARZÓN - HUILA			Versión: 03
	ANEXO 1: FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PROCESOS DE APOYO			Vigencia: 27/11/2013
PROCESOS	OBJETIVO	RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	EFFECTOS O CONSECUENCIAS
		Falta de continuidad en antibioticoterapia.	La inoportunidad en el suministro del medicamento en un tratamiento crítico o no crítico de los usuarios	Desmejoramiento de las condiciones clínicas del usuario, incluso la muerte, pérdida de credibilidad e imagen, procesos disciplinarios y penales.
GESTIÓN LOGÍSTICA	Garantizar la disponibilidad permanente y suficiente de instrumental y material medico quirúrgico estéril y oportunidad de acceso a las historia clínica que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos con eficiencia, eficacia y efectividad.	Empacar el instrumental sin verificar su limpieza	Por descuido u olvido no se realiza la verificación adecuada de la limpieza del instrumental medico quirúrgico al momento de su empaçado	Infecciones intrahospitalarias a usuarios de los servicios de la ESE
		Traslado inoportuno de usuarios a otro nivel de mayor complejidad	Por demoras en los procedimientos administrativos para la remisión de los usuarios a otros niveles de atención, no se brinda la oportunidad de traslado.	Empeoramiento del estado de salud del usuario, pérdida de confianza y de imagen de la ESE.
		Pérdida de Historias Clínicas	Por la falta de un control estricto en el manipuleo de la historia clínica, esta se extravía o se pierden componentes de la misma	Duplicidad de historias clínicas, pérdida de tiempo, mayores costos de administración de la historia clínica.
		Historias clínicas incompletas entregadas por el servicio de hospitalización	Al manipular la historia clínica entre el personal de enfermería y el de facturación, se extravían o se pierden componentes de la misma.	Duplicidad de historias clínicas, pérdida de tiempo, mayores costos de administración de la historia clínica.
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Lograr implementar la planeación, organización, coordinación, dirección y control de las actividades necesarias, para crear las condiciones laborales adecuadas en las cuales, los servidores públicos desarrollen su máximo potencial dentro de la ESE	Pérdida de información referente a las hojas de vida del personal activo e inactivo.	Las hojas de vida del personal de la ESE se halla centralizadas en la oficina de Talento humano, sin ninguna copia adicional de salvaguarda en otro lugar	Pérdida parcial o total de las hojas de vida, en caso de incendio u otra eventualidad
		Selección inadecuada del personal a contratar en la ESE	Se contrata personal sin la debida selección o sin las condiciones requeridas para desarrollar el trabajo.	Desempeño inadecuado de procesos, insatisfacción en la prestación del servicio por parte de los usuarios, pérdida de credibilidad e imagen en la ESE
		Pérdida de hojas de vida por solicitudes permanentes de Gerencia.	Desde gerencia se solicitan hojas de vida de personal activo, sin tener control sobre el manejo que se hace de ellas.	Pérdida de hoja de vida, de folios de algunas hojas de vida.
		Ausencia de privacidad de la información de talento humano	Existe inadecuada distribución de los puestos de trabajo, que no permiten asegurar y salvaguardar los documentos e información de gestión de talento humano	Pérdida de documentación, pérdida de la confidencialidad de la información
		Cambio de destinación en la ejecución de los recursos presupuestados	Por falta de planeación adecuada de la contratación se deben realizar movimientos presupuestales a última hora para suplir necesidades no presupuestadas y urgentes	Desgaste administrativo, metas inconclusas, procesos disciplinarios, fiscales y penales.
	Diseñar, ejecutar y controlar el	No facturar el 100% de los servicios prestados y no soportar correctamente la factura	Por desconocimiento, descuido u olvido de los facturadores se dejan servicios de salud por facturar, así como de realizar y gestionar todos los soportes de la factura para poder cobrar los servicios prestados oportunamente ante los pagadores	Pérdida económica, objeciones a facturas, re facturación de servicios, mayores costos administrativos.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL			Código: D
	NIT: 891.180.026-5			
	GARZÓN - HUILA			Versión: 03
	ANEXO 1: FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PROCESOS DE APOYO			Vigencia: 27/11/2013
PROCESOS	OBJETIVO	RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	EFFECTOS O CONSECUENCIAS
GESTIÓN FINANCIERA	presupuesto de la entidad como elemento de acción de todos los planes y programas generados por la entidad y Emitir estados financieros en el menor tiempo posible como herramienta útil para la toma de decisiones	Dejar prescribir las cuentas por cobrar ante los pagadores	Por olvido o descuido de facturación y cartera se dejan vencer los términos de ley para la radicación y cobro de servicios prestados.	Perdida económica, procesos disciplinarios, fiscales y penales.
		Que la información registrada en contabilidad no corresponda a lo preceptuado por el Estatuto Tributario	Por desconocimiento o descuido de los auxiliares administrativos, no se hacen los descuentos tributarios adecuadamente.	Envío de información errada, pérdida de tiempo, correcciones extemporáneas a declaraciones tributarias, procesos disciplinarios, fiscales y penales.
		No confirmación de los documentos registrados en cada modulo, ocasionando registros contables incompletos	Al realizar las interfaces de los diferentes módulos del sistema financiero, la información o registros no concuerdan	Informes contables y financieros incompletos, pérdida de tiempo al volver a realizar ajustes a la información contable.
GESTIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN	Garantizar la administración y uso racional de los recursos asignados a tecnologías de información y operación del área de informática, sistemas en operación y en desarrollo, software, internet, redes, telecomunicaciones y seguridad física, lógica y de datos.	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.	La información es un activo estratégico de la empresa y por lo tanto, no debe estar concentrada en una sola persona, sin embargo, esto se da en la ESE debido a que no existe recurso humano suficiente para la administración y custodia de la información institucional	Colapso informático, pérdida de información, atraso en el desarrollo de procesos, demoras en la generación de informes, ineficiencia administrativa y pérdidas económicas.
		Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	Los sistema de información son altamente vulnerable y de fácil acceso a ellos, lo cual, facilita que se haga mal uso la información allí contenida	Colapso informático, pérdida de información, atraso en el desarrollo de procesos, demoras en la generación de informes, ineficiencia administrativa y pérdidas económicas.
		Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.	Funcionario que por desconocimiento u omisión, no publica la información institucional no confidencial o de reserva, en las carteleras o medios electrónicos disponibles.	Derechos de petición, inconformidad de los usuarios y demás partes interesadas, pérdida de confianza y de imagen
		Virus informático	La red del Sistema de Información es altamente vulnerable a los ataques de virus informático, por el inadecuado uso de los elementos del sistema y por la falta de controles al mismo.	Colapso informático Pérdida de información por ataque de virus informático, daños de software, pérdida económica y de tiempo.
		Deficiencias en el manejo documental y de archivo.	Deterioro de la documentación por el inadecuado manejo de los archivos y la falta de control de plagas	Pérdida de recursos, pérdida de documentos
		Ausencia o incumplimiento de las condiciones del suministro de agua potable, energía eléctrica y sistemas de comunicación	Las fallas en el suministro de agua potable, sostenibilidad del sistema eléctrico en condiciones optimas y la falta de sistemas de comunicación genera riesgos a los usuarios	Cierre de servicios de salud por no cumplir con los requerimientos mínimos referente a las condiciones sanitarias- dotación de servicios públicos que deben cumplir los establecimientos Hospitalarios según Resolución 4445 de 1996

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL			Código: D
	NIT: 891.180.026-5			
	GARZÓN - HUILA			Versión: 03
	ANEXO 1: FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PROCESOS DE APOYO			Vigencia: 27/11/2013
PROCESOS	OBJETIVO	RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	EFFECTOS O CONSECUENCIAS
INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA BIOMÉDICA	Gestionar la tecnología a fin de minimizar riesgos, prevenir eventos adversos, manejar los inventarios y disminuir los costos, en un ciclo de mejoramiento continuo, para contribuir a brindar la atención con calidad en la ESE.	Ausencia o incumplimiento de las condiciones mínimas y esenciales para el manejo y evacuación de residuos sólidos, líquidos, y de emisiones atmosféricas	Al no realizar el debido control de los residuos hospitalarios genera contaminación ambiental	Perdidas económicas, procesos disciplinarios, fiscales y penales y cierre de servicios por no cumplir con los requerimientos mínimos referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir los establecimientos Hospitalarios según Resolución 4445 de 1996
		Ausencia o incumplimiento de las condiciones técnicas para el buen manejo de los gases medicinales	El inadecuado manejo de los gases medicinales incrementan los riesgos de incendio y explosión y la falta de suministro genera riesgos a los pacientes	Daños a personas, infraestructura, equipos, pérdidas económicas, procesos disciplinarios, fiscales y penales
		Ausencia o incumplimiento de las condiciones apropiadas de mantenimiento, calibración e instalación de los equipos biomédicos	La falta de un programa de mantenimiento preventivo y correctivo, calibración, y evaluación de las condiciones de pre-instalación, permite que se presenten daños en el equipamiento biomédico de la empresa y riesgo a los pacientes.	Daños a personas, pérdidas económicas, procesos disciplinarios, fiscales y penales y cierre de servicios de salud por no cumplir con los requerimientos mínimos referente a las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar los servicios según Resolución 1441 de 2013
		Ausencia o incumplimiento de las condiciones técnicas para la construcción, adecuación, ampliación o remodelación y de mantenimiento de las instalaciones físicas	En la proliferación de construcciones, adecuaciones y/o remodelaciones sin una debida planeación y la falta de mantenimiento de la infraestructura genera riesgo a los usuarios	Daños a personas, pérdidas económicas, procesos disciplinarios, fiscales y penales y cierre de servicios de salud por no cumplir con los requerimientos mínimos referente a las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar los servicios según Resolución 1441 de 2013.
APOYO LOGÍSTICO	Garantizar los servicios de apoyo logístico a los diferentes servicios de a cargo de la	Biodeterioro de los soportes documentales	Destrucción de documentos por la presencia de humedad, de macro organismos (cucarachas y ratones) y micro organismos (bacterias y hongos), entre otros.	Perdida de documentación e información, enfermedades de usuarios de los archivos.
		Disposición inadecuada de residuos hospitalarios	El manejo inadecuado de los residuos hospitalarios representa riesgo para las personas y el medio ambiente por la presencia de residuos infecciosos, tóxicos, químicos y objetos corto punzantes, entre otros.	Potencial propagación de enfermedades infecciosas, contaminación del medio ambiente, procesos disciplinarios, fiscales y penales.
		Manejo inadecuado de la ropa hospitalaria	La ropa hospitalaria usada contiene gran numero de microorganismos en suciedad de sangre, materia fecal, vomito y otros fluidos corporales, altamente contaminantes	Infecciones intrahospitalarias de usuarios, riesgo biológico para el personal de lavandería

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL			Código: D
	NIT: 891.180.026-5			
	GARZÓN - HUILA			Versión: 03
	ANEXO 1: FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PROCESOS DE APOYO			Vigencia: 27/11/2013
PROCESOS	OBJETIVO	RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	EFFECTOS O CONSECUENCIAS
	ESE, con eficiencia, eficacia y efectividad.	Inadecuado planeamiento del subsistema de seguridad privada en la ESE	La ESE no dispone de un planteamiento integrado de medidas técnicas y organizativas de seguridad física y electrónica para la protección de bienes y personas ante el riesgo de accesos no autorizados o controlados de personas, vehículos y mercancías.	Perdida de equipos, elementos y materiales de uso exclusivo de la ESE; ingreso de elementos riesgosos a la salud de los usuarios, fuga de usuarios, entre otros.
		Ausencia o incumplimiento de las condiciones técnicas de mantenimiento del equipo automotor de la ESE	La falta de un programa continuo de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, no permiten garantizar un servicio seguro de transporte a los usuarios de la ESE	Accidentes de tránsito, pérdida económicas, pérdida de vidas, usuarios heridos y/o discapacitados, demandas, procesos disciplinarios, fiscales y penales

EQUIPO : OPERATIVO