

La acreditación en salud es un tema **C L A V E**



YO ME ACREDITO

Boletín

**¿QUÉ HACEMOS CUANDO SE
PRESENTAN FALLAS EN EL SISTEMA?**
ACTIVAMOS EL PLAN DE CONTINGENCIA

EDICIÓN
024

La Calidad Superior
hace parte de tu **ADN**
Principio fundamental del **HUN**
Demuéstrala



¿Qué personaje del vuelo 788 eres?



**Piloto de
la acreditación**



**Copiloto
confiable**



**Tripulante
comprometido**



**Pasajero
en aprendizaje**

Responde este test después de leer el
boletín y averígualo.

RANKING DEL VUELO 788



8 pts.	Nathaly González Pabón
8 pts.	Fernando Martínez Pérez
8 pts.	Miller Sánchez
8 pts.	Gloria Lucia Galeano Ramírez
8 pts.	Laura Marulanda
7 pts.	Fabián Andrés Espejo Rodríguez
7 pts.	Lina Fernanda Nivia Ubaque
7 pts.	Letsy Montaña Camacho
6 pts.	Carlos José Pachón Cubaque
6 pts.	Francy Lorena Díaz Jimenez

Consulta el ranking completo en la Intranet

ESTIMADOS PASAJEROS, PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE ESTE VUELO, CONTAMOS CON UN PLAN DE CONTINGENCIA DISEÑADO PARA ENFRENTAR, DE MANERA OPORTUNA, EFICIENTE Y EFICAZ, LAS SITUACIONES DE NO DISPONIBILIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

TIPOS DE CONTINGENCIA ↓



EL OBJETIVO DEL PLAN DE CONTINGENCIA [TC-PN-01] ES MITIGAR Y REDUCIR LOS EFECTOS NEGATIVOS DERIVADOS DE ESTAS EVENTUALIDADES.

ACTIVIDADES DURANTE EL PLAN

Se deben utilizar los formatos ubicados en un carpeta en el escritorio de todos los PC con la contraseña **PC2025** o los formatos físicos ubicados en las estaciones de enfermería.



INGRESO DEL PACIENTE

Consulta externa: Facturación valida la cita y entrega recibo físico para el médico.

Hospitalización: Admisiones diligencia formatos físicos o PDF. Identifica y traslada al paciente con su carpeta física.



CONSULTA EXTERNA

Profesionales medicina: Atienden con los formatos del plan, deben imprimir y organizar los documentos en dos paquetes: uno para el paciente y otro para la historia clínica.

Imágenes diagnósticas: Ingreso manual en CWM.

Laboratorio y patología: Ingreso manual en Labcore.

Farmacia: Realiza despachos con órdenes físicas.



HOSPITALIZACIÓN

Profesionales medicina: Registran evoluciones y órdenes urgentes en los formatos de contingencia. Resultados se validan directamente con imágenes o laboratorio.

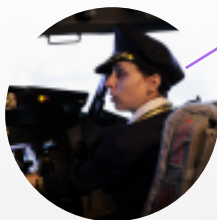
Enfermería y otros profesionales: Registran atenciones en formatos físicos.

Imágenes Diagnósticas: Reciben órdenes urgentes e ingresan manualmente en CWM.

Laboratorio y patología: Ingreso manual en Labcore.

Farmacia: Realiza despachos con órdenes físicas.

REPORTE Y ACTIVACIÓN



REPORTE DEL INCIDENTE

El usuario informa la falla a la Mesa de Ayuda o por los canales establecidos (Correo institucional, WhatsApp, línea telefónica, línea de frente.)

REVISIÓN Y ACTIVACIÓN DEL PLAN

El equipo de Gestión de la Información revisa el problema, intenta solucionarlo y, si es necesario, se inicia el plan de contingencia según los criterios de tiempo máximo de activación.



Consulta Externa
10 min.



UCI Hospitalización Cirugía
30 min.

EJECUCIÓN DEL PLAN

El plan establece cómo debe continuar la atención cuando el sistema informático no está disponible, tanto en consulta externa como en hospitalización, haciendo uso de formatos alojados en los PC o formatos físicos.

DESACTIVACIÓN DEL PLAN

Se informa a todos los usuarios que se inactiva el plan de contingencia y las actividades continúan en el sistema con normalidad.

NORMALIZACIÓN Y REGISTRO

El equipo de Gestión de la Información consolida y digitaliza los formatos físicos en PDF, subiéndolos al sistema como Plan de Contingencia.





AGENDAMIENTO

Para citas médicas se realizará el agendamiento a través de COCO y luego se transcribirán en el sistema de información clínica. Si hay fallas con COCO se tomarán los datos del paciente y luego se procederá a su llamado y agendamiento.



TELEMEDICINA

Para los pacientes de telemedicina se llamarán y se atenderá el paciente a través de llamada telefónica luego se procederá hacer el registro en los formatos de contingencia se procederá a ser cargados en PDF por el servicio y enviados al paciente.



PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Realizan actividades alternativas y pueden usar los datos de los celulares corporativos para correo, reuniones y rondas.

DESACTIVACIÓN DEL PLAN

Al restablecer el sistema, se normalizan los procesos.

Consulta externa: Se confirman citas y se genera facturación en HOSVITAL. Profesionales de medicina entregan copias de las atenciones para ser digitalizadas como PDF.

Hospitalización: Se debe registrar una Nota Retrospectiva indicando la activación del Plan de Contingencia, dejando constancia de que los registros permanecen en la carpeta física para su posterior carga en PDF. Además se deben ingresar en el sistema los paraclínicos ordenados durante la contingencia para su respectivo reporte y cobro.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIA

La efectividad del Plan de Contingencia se evalúa mediante criterios que permiten medir el desempeño del personal y detectar oportunidades de mejora. Para ello se utiliza un checklist entregado a los actores involucrados.



*Los principales criterios evaluados son:

- **Tiempo de respuesta**
- **Identificación de áreas de mejora**
- **Evaluación posterior al simulacro o activación real**

INTERPRETACIÓN:

Si todas las respuestas son **Sí**, el plan es efectivo.

Si alguna es **No**, se deben implementar acciones de mejora.

La Calidad Superior
hace parte de tu ADN
Principio fundamental del
Demuéstrala

**Para más información
consulte en Daruma el
documento completo
TC-PN-01**

O comuníquese a la
extensión 12301

La Calidad Superior
hace parte de tu ADN
Principio fundamental del
Demuéstrala



¿QUIERES MAYOR
INFORMACIÓN?

EL MEJORAMIENTO ES LA CLAVE



HOSPITAL
UNIVERSITARIO
NACIONAL
DE COLOMBIA