

Anexo E. Caracterización del proceso de apoyo diagnóstico y terapéutico

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
	PROCESO DE APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPÉUTICO	

Código: GC-CR-29	Versión: 1	Fecha: 25/09/2019	Página 1 de 3	
NOMBRE DEL PROCESO	APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPÉUTICO		RESPONSABLE	APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPÉUTICO
TIPO DE PROCESO	Estratégico Misional Apoyo			
OBJETIVO	Garantizar la prestación de servicios de rehabilitación y habilitación infantil para personas con discapacidad con el fin de brindarle un tratamiento eficaz.			
ALCANCE	Inicia desde de afiliación verificada de los datos, la prestación del servicio y culmina con la aprobación del ingreso a la IPS.			
REQUISITOS ISO 9001:2015	4.4 SGC y sus procesos 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 8.0 Operación			
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO	Humanos: Personal competente en áreas de la salud (terapia física, terapia ocupacional fonoaudiología, psicología, musicoterapia, TAP, equinoterapia y terapia familiar). Físicos: Consultorios, muebles y enseres, sala de reunión, papelería, impresora, software/ hardware, líneas telefónicas, equipos terapéuticos para la prestación del servicio. Recursos de seguimiento y medición: correo electrónico, historias clínicas y protocolos. Documentos o registro: Evoluciones, planes de tratamiento, informes mensuales, órdenes médicas de servicio, registros de asistencia, notas de enfermería.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Dirección científica	Información sobre el diagnóstico del paciente registrado en la historia clínica	PLANEAR: Planificar la verificación inicial de requisitos de inicio de servicio.	- Orden de servicios al ingreso de la ips - Consentimiento informado	Usuarios Dirección científica
Dirección científica	Protocolos de valoración y evaluación	HACER: - Valoración por cada área dependiendo la necesidad del usuario. - Realizar actualizaciones de la información del paciente.	Informes de valoración	Usuarios y familias

		Planear horarios por usuarios		
Gestión humana	Recursos y materiales terapéuticos Personal competente Plan de capacitación	HACER: - Desarrollar actividades de capacitación. - Desarrollar programa de incentivos y estímulos - Desarrollar programas de bienestar - Realizar la evaluación de desempeño	Actividades de capacitación, incentivos, estímulos y bienestar realizadas Evaluación del desempeño aplicada	Gestión humana y todos los procesos
Gestión humana	APOYO TERAPÉUTICO - Fonoaudiología - Psicología - Fisioterapia - Musicoterapia - Terapia ocupacional - TAP T. familiar - equinoterapia	HACER - Establecer las necesidades del servicio a ofrecer - Consentimiento informado - Orden de las terapias a realizar. - Valoración por cada área. - Utilización de procedimientos y medios terapéuticos para la rehabilitación - Programación de sesión y horarios. - Equipos en buen estado para la realización de las terapias.	Ingreso del paciente en las terapias ya asignadas. Plan de intervención. Seguimiento de evolución del paciente.	Gestión humana Familia
DIRECCIÓN CIENTÍFICA	Historias clínicas	HACER: - Elaboración de informes y evoluciones diarias - Elaborar un plan de intervención - Cambiar o modificar los objetivos terapéuticos según criterios de la junta. Realizar solicitudes de actualización de información a los clientes (usuarios)	- Evoluciones diarias y entrega de informes. - Planes de intervención por cada áreas y por pacientes - Actas de caso clínico	Usuarios y dirección científica
Dirección científica	Información del usuario de afiliación verificada para la aprobación del ingreso a la IPS	VERIFICAR - verificar las firmas de los usuarios atendidos mensualmente - verificar la ejecución de los planes, evoluciones e informes de los pacientes atendidos.	Registro de planes, evoluciones e informes entregados.	Dirección científica
Dirección científica y gerencia.	Control de calidad	VERIFICAR se verifica el buen funcionamiento de los equipos y se correrán los controles de calidad pertinentes.	Registro de control de calidad por cada área.	Dirección científica y gerencia
Dirección científica	Resultado del seguimiento a acciones correctivas, informes de auditorías internas	ACTUAR: Tomar acciones frente a los resultados de las acciones correctivas, auditorías internas y otras fuentes	Acciones implementadas	Dirección científica
Dirección científica	Nivel de eficacia de las acciones para el tratamiento de riesgos y oportunidades	ACTUAR: Tomar acciones frente a las acciones no eficaces	Acciones implementadas	Dirección científica

INDICADORES						
Nombre	Objetivos	Formula	Unidad de medida	Frecuencia	Responsable	Meta
Oportunidad en el ingreso del paciente y paciente atendidos	Determinar el ingreso de paciente y paciente atendidos	#pacientes ingresados/#pacientes autorizados	Porcentaje	Mensual	Coordinadora científica	80%
Oportunidad en la asignación de citas de valoración.	Determinar el nivel de asignación de citas de valoración.	(Fecha asignación cita-fecha solicitud cita) / No. Total, de Citas)	Porcentaje	Trimestral	Coordinadora científica	75%
Cumplimiento planes de intervención.	Determinar el cumplimiento de los planes de intervención	Número de planes de intervención cumplidos/Número de planes de intervención	Porcentaje	Semestral	Coordinadora científica	75%
Proporción de Historias Clínicas Completas	Determinar el cumplimiento de las historias clínicas	Numero de Historias Clínicas Activas Completas / Número Total de Historias Clínicas) *100	Porcentaje	Trimestral	Coordinadora científica	80%
Índice de vigilancia de condiciones inseguras.		Número de eventos adversos gestionados/ Número de eventos adversos presentados en la prestación del servicio.	Porcentaje	Mensual	Comité de eventos adversos	80%
CONTROL DE CAMBIOS						
NUMERO	FECHA	CAMBIO / MODIFICACIÓN		REVISÓ		APROBÓ
1	25/09/2019	CREACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		COORDINADORA		GERENTE