

ACTUAL

Política de calidad

El Laboratorio del Movimiento Corporal Humano se orienta al desarrollo de actividades asistenciales y de gestión que buscan la satisfacción de todos los usuarios a través de profesionales competentes y motivados, con procedimientos y tratamientos pertinentes que permitan ofrecer un servicio ético, de calidad, oportuno y accesible; el laboratorio hace énfasis en el mejoramiento continuo de los procesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad, considerando los requisitos legales y de normatividad que rigen la prestación de los servicios ofertados.

PROPUESTA GRUPO INVESTIGADOR

Política de calidad

El Laboratorio del Movimiento Corporal Humano se orienta a la prestación de servicios de fisioterapia que busca la satisfacción de las necesidades de todos nuestros usuarios, ofreciendo un servicio ético, de calidad, oportuno y accesible, con procedimientos y tratamientos integrales, personalizados y humanizados; garantizando el mejoramiento continuo de los procesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad, dando cumplimiento a los requisitos legales, normativos y de sus partes interesadas.

OBJETIVOS E INDICADORES DE CALIDAD PROPUESTOS

DIRECTRICES DE LA CALIDAD	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	ACCIONES	META	INDICADOR	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
Busca la satisfacción de las necesidades de todos nuestros clientes	Medir, analizar y mejorar el grado de satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.	Medir la satisfacción de los usuarios.	90%	No de encuestados satisfechos/ Total encuestados que culminaron tratamiento * 100	Encuestas de satisfacción, PQRSF, Sondeo entre empleados, etc
		Estandarizar la encuesta de satisfacción y garantizar que los usuarios que culminen el tratamiento sean encuestados	95%	No. De PQRSF resueltas / No. De PQRSF radicadas *100	
		Analizar y mejorar el grado de satisfacción de los usuarios	2%	% de satisfacción bimestre actual - % de satisfacción bimestre anterior	Historico medición indicadores de satisfacción
Ofrecer un servicio ético, de calidad, oportuno y accesible	Aplicar al 100% de los usuarios tratamientos integrales y personalizados.	Formato de valoración integral diligenciado al 100%	95%	No. De formatos diligencias en su totalidad / No. Total de formatos * 100	Tabulación Formato de valoración integral
		Atender al 100% de los usuarios con plan integral	98%	No. Usuarios atendidos plan integral / Total usuarios atendidos * 100	Base de datos
	Reducir los tiempos de espera entre la fecha de solicitud y la atención del servicio.	Revisar quincenalmente la oportunidad del Laboratorio que no supere los 7 días hábiles de atención	Atención max en 7 días	(Fecha de Asignación de cita - Fecha de solicitud de cada usuario) / Numero de usuarios que solicitan el servicio	Base de datos
	Mejorar el nivel de las competencias del personal vinculado a LM_CORPHU para mejorar la calidad en la prestación del servicio	Plan acual de capacitaciones	95%	No. Acciones ejecutadas en el plan de capacitación / No. Acciones programadas	Plan Institucional de Capacitación
		Capacitar al personal vinculado al laboratorio	95%	No. De colaboradores capacitados / No. Colaboradores vinculadas	Planilla asistencia capacitación

Garantizar el mejoramiento continuo de los procesos que hacen parte del SGC	Mejorar el nivel de cumplimiento del plan de acción de los procesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad.	Mejorar el nivel de cumplimiento del SGC	80%	No. De acciones ejecutadas / No. Acciones planeadas	Plan de acción y de mejoramiento
Dando cumplimiento a los requisitos legales, normativos y de sus partes interesadas.	Dar cumplimiento a los requisitos legales, normativos y de sus partes interesadas (envío de reportes) obligatorios legales, normativas y partes interesadas	Reporte de eventos adversos en página de tecno vigilancia	5 primeros días cada trimestre	Fecha de reporte / Fecha máxima de realizar el reporte	Reporte de eventos adversos asociados al uso de equipos biomédicos
		Reporte de Registros Individuales de Prestación de Servicios a usuarios particulares	Semestral	Fecha de reporte / Fecha máxima de realizar el reporte	Agenda diaria Recepción Planillas de asistencia diaria
		Reporte de Fuentes de generación y clases de residuos hospitalarios y similares	Semestral	Fecha de reporte / Fecha máxima de realizar el reporte	Formulario RH1

OBJETIVOS E INDICADORES DE CALIDAD ACTUALES

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE BOGOTÁ FACULTAD DE MEDICINA DEPARTAMENTO MOVIMIENTO CORPORAL HUMANO	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Código: LM_CORPHU_PE_M_01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 09
		Página 32 de 33

Ofrecer servicios de Salud con calidad, efectividad, oportunidad, pertinencia y seguridad garantizando la satisfacción del usuario.	• ≤ 8 días hábiles • Estar por encima del 90% de satisfacción • No presentación de eventos en el laboratorio. • ≤ 2 quejas o reclamos	• Oportunidad • Satisfacción • Evento adverso • Atención y seguimiento a quejas	1. Realizar verificaciones de la capacidad instalada frente a personal vinculado. 2. Asegurar el cumplimiento de citas programadas con el fin de optimizar tiempos destinados a la atención. 3. Realizar seguimiento a la Demanda del servicio según los convenios vigentes. 4. Medir y hacer seguimiento a la satisfacción del usuario. 5. Realizar seguimiento a las opiniones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios 6. Velar por el mantenimiento de los equipos, dispositivos médicos y muebles y la infraestructura utilizados durante la prestación del servicio. 7. Implementación de procesos integrales de evaluación con el objetivo de planificar estrategias de intervención acordes a las condiciones individuales de cada usuario. 8. Asegurar que el personal vinculado al laboratorio aplique las medidas preventivas y de control para presentación de los incidentes durante la Atención Fisioterapéutica de los usuarios del LM_CORPHU. 9. Implementar los procedimientos establecidos en Guía de evento adverso y riesgos LM_CORPHU_CS_G_02 con énfasis en el formato de prevención de riesgos por el uso de Modalidades Físicas.
Contribuir con el desarrollo del Talento Humano del laboratorio, fomentar en ellos el autocontrol, la responsabilidad social, la humanización y la cultura organizacional con vocación de servicio.	• ≥80 % en el porcentaje de personas que aprueban la evaluación en comparación con las que recibieron la capacitación.	• Evaluación capacitaciones	1. A través de la evaluación del equipo humano y las reuniones técnicas, identificar las necesidades de capacitación y definir el programa de capacitación. 2. Definir los perfiles y competencias para todos los cargos del laboratorio.
Trabajar por la optimización de los recursos y el mejoramiento continuo de los procesos para	• Porcentaje de ejecución ≥50% • Pérdidas económicas no	• Rubros • Pérdidas económicas • Cumplimiento Plan de	1. Establecer el presupuesto y hacer seguimiento, control y ajuste al mismo cuando sea necesario. 2. Realizar seguimiento a la oportunidad en la facturación y

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE BOGOTÁ FACULTAD DE MEDICINA DEPARTAMENTO MOVIMIENTO CORPORAL HUMANO	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Código: LM_CORPHU_PE_M_01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 09
		Página 33 de 33

garantizar la calidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios.	mayores al 5% - Tener un porcentaje $\geq 50\%$ en el cumplimiento del plan de acción. - Porcentaje $\geq 85\%$ entre las acciones culminadas y las iniciadas	acción Acciones	radicación de documentación que permita el pago de las cuentas de cobro. - Seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos con los profesionales y los proveedores. - Seguimiento y análisis del flujo de caja. - Definir y hacer seguimiento al plan de acción determinado por la dirección. - Definir acciones preventivas, correctivas o de mejora en cada proceso. - Hacer seguimiento a las acciones preventivas, correctivas o de mejora y hacer cierre de las mismas cuando se hayan culminado.
--	--	---	--

Vigencia: Febrero de 2021