

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| <b>OBJETIVO:</b>   | Brindar apoyo diagnóstico y de soporte asistencial según corresponda a los usuarios del Sanatorio de Contratación E.S.E. garantizando oportunidad y calidad en el diagnóstico (Laboratorio Clínico e Imágenes Diagnósticas) así como resultados clínicos positivos (Farmacia, Terapia Física y Respiratoria) y de apoyo a los servicios de salud (Esterilización)  |  |  |  |
| <b>ALCANCE:</b>  | Aplica a la prestación de los servicios de Laboratorio Clínico, Imágenes Diagnósticas, Farmacia, Terapia Física y Respiratoria y Esterilización del Sanatorio de Contratación E.S.E.   |  |  |  |
| <b>PROVEEDORES</b>   | <b>ENTRADAS</b>  | <b>ACTIVIDADES</b>   | <b>SALIDAS</b>   | <b>CLIENTES</b>  |
| <p><b>Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministerio de Salud y de la Protección Social</li> <li>- Secretarías Departamental y Municipal de Salud</li> <li>- Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB)</li> <li>- Usuarios de los servicios de salud</li> <li>- Acompañantes de los usuarios</li> </ul> <p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos Estratégicos</li> <li>- Procesos Misionales</li> <li>- Procesos de Apoyo</li> <li>- Procesos de Evaluación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contexto Interno de los Usuarios de la Salud</li> <li>✓ Contexto Externo de la Población (Factores Ambientales, Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos)</li> <li>✓ Necesidades y Expectativas en salud de la comunidad</li> <li>✓ Estatutos de la Entidad</li> <li>✓ Normograma General de la Entidad</li> <li>✓ Guías de Atención en Salud</li> <li>✓ Instructivos, protocolos y procedimientos</li> <li>✓ Citas asignadas y programadas</li> <li>✓ Ordenes médicas de Terapias Física y Respiratoria, Medicamentos, Imágenes</li> </ul> | <p><b>PLANEAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar, analizar y determinar las necesidades y expectativas en salud de los usuarios de los servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico del Sanatorio de Contratación ESE</li> <li>• Identificar, planear y analizar la disponibilidad de recursos humanos, técnicos, científicos e insumos para brindar la atención en los servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico</li> <li>• Plantear las políticas, directrices, planes y estrategias para el manejo y la atención de los usuarios de acuerdo a las condiciones de salud física, mental y social de los mismos</li> <li>• Participar en la identificación y planeación del Plan de Formación y Capacitación de la Entidad</li> <li>• Identificar, analizar y valorar los riesgos de gestión asociados al proceso que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales</li> </ul> <p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esterilización</li> <li>• Toma de muestras de Laboratorio Clínico</li> <li>• Procesamiento de muestras en el Laboratorio Clínico</li> <li>• Terapia Física y Respiratoria</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Resultado confirmado</li> <li>✓ Imagen diagnóstica e interpretación de resultados</li> <li>✓ Necesidades y expectativas en salud de los usuarios de servicios de salud atendidas</li> <li>✓ Planes, programas y proyectos ejecutados</li> <li>✓ Historias clínicas de los usuarios de servicios de salud actualizadas</li> <li>✓ Usuarios de los servicios de salud con plan de rehabilitación física y respiratoria ejecutado</li> <li>✓ Usuarios de los servicios de salud con plan de tratamiento farmacéutico dispensado</li> <li>✓ Servicios de Salud dispensados con</li> </ul> | <p><b>Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministerio de Salud y de la Protección Social</li> <li>- Secretaria Departamental de Salud</li> <li>- Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB)</li> <li>- Sociedad Colombiana vulnerable de adquirir la Enfermedad de Hansen</li> <li>- Comunidad de influencia del Sanatorio de Contratación ESE</li> <li>- Usuarios de los servicios de Salud</li> </ul> <p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos Estratégicos</li> <li>- Procesos Misionales</li> <li>- Procesos de Apoyo</li> <li>- Procesos de Evaluación</li> </ul> |

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  | <p>Diagnósticas y Exámenes de Laboratorio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan Estratégico Institucional</li> <li>✓ Mapa de Riesgos</li> <li>✓ Procedimiento de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y determinación de Controles</li> <li>✓ Procedimiento de Identificación de Valoración de Riesgos de impacto a la Entidad</li> <li>✓ Informes de Auditoría Interna y Externa a los procesos de la Entidad</li> <li>✓ Resultados de Evaluaciones de Desempeño Institucional</li> <li>✓ Informes de Revisoría Fiscal</li> <li>✓ Informes de Auditoría de Entes de Control</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispensación de Medicamentos de Farmacia</li> <li>• Toma de Imágenes Diagnósticas</li> <li>• Toma de electrocardiograma</li> <li>• Diligenciar de forma correcta y completa la Historia Clínica, registrando de forma detallada los reportes y anotaciones</li> <li>• Ejecutar el plan de rehabilitación física y respiratoria según el diagnóstico y la atención en salud necesaria, pertinente y disponible.</li> <li>• Realizar las notificaciones a que haya lugar de manera oportuna a los entes de control e instituciones de acuerdo a las políticas y protocolos establecidos por los organismos gubernamentales</li> <li>• Ejecutar dentro de sus competencias, los programas, proyectos y planes en búsqueda de la mejora de las condiciones de salud física, mental y social de los usuarios</li> <li>• Desarrollar las actividades tendientes a cumplir con las políticas, objetivos, acuerdos y lineamientos institucionales y del Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS)</li> <li>• Ejecutar y monitorear las acciones y controles establecidos en el Mapa de Riesgos de Gestión</li> <li>• Implementar los controles establecidos y priorizados para el proceso, con la asesoría del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Ambiental</li> </ul> | <p>Medicamentos, Dispositivos Médicos y Material Médico Quirúrgico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acciones correctivas y preventivas al Proceso</li> <li>✓ Informes de programas, planes y proyectos</li> <li>✓ Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de controles actualizado.</li> <li>✓ Mapa de Riesgos de la Entidad</li> <li>✓ Informe de desempeño del Proceso</li> <li>✓ Informes de auditorías</li> </ul> | <p>- Usuarios de los Servicios de Salud y Albergue San Juan Bosco y Maria Mazarello</p> |
|--|--|--|--|---|

|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar la participación de los funcionarios del proceso en el plan de formación de la Entidad</li> </ul> <p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento al proceso mediante las actividades de evaluación</li> <li>• Seguimientos a los planes de acción propuestos para el mejoramiento del proceso</li> <li>• Medir el desempeño del proceso a través del cumplimiento de indicadores de gestión y actividades de seguimiento</li> </ul> <p><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento continuo mediante la aplicación de acciones preventivas y correctivas</li> </ul> |   |  |
|--|--|--|---|--|
| <b>RECURSOS</b>  | <b>RESPONSABLES</b>  | <b>REQUISITOS</b>  | <b>MEDICIONES DEL PROCESO</b>   |  |
| <p><b>Recursos Físicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instalaciones</li> <li>▪ Oficinas</li> <li>▪ Equipos de cómputo</li> <li>▪ Impresoras</li> <li>▪ Equipos de Laboratorio</li> <li>▪ Equipo de Rayos X</li> </ul> <p><b>Recursos Tecnológicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Página WEB del Sanatorio de Contratación ESE</li> <li>▪ Correo electrónico y documentación online</li> <li>▪ Sistema de Información de la Entidad (Historias Clínicas)</li> </ul> | <p><b>Líder del Proceso:</b><br/>Bacteriologo<br/>Regente de Farmacia<br/>Jefe de Enfermería (Esterilización)<br/>Fisioterapeuta</p> <p><b>Actores del Proceso:</b><br/>Profesionales de la Salud<br/>Auxiliares de Enfermería<br/>Auxiliar de Odontología</p> | <p><b>Legales y Reglamentarios:</b><br/>Ver Normograma Proceso de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.</p> <p><b>Organizacionales:</b><br/>Estatutos del Sanatorio de Contratación ESE<br/>Plan Estratégico Institucional<br/>Plan de Acción Institucional</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oportunidad prestación servicio RX</li> <li>▪ Oportunidad prestación servicio Laboratorio Clínico</li> <li>▪ Proporción medicamentos entregados oportunamente</li> </ul> |  |

| <b>CONTROLES</b>  | <b>RIESGOS</b>   | <b>REGISTROS</b>   |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisiones por la Dirección</li> <li>▪ Auditoría a Historias Clínicas</li> <li>▪ Auditorías Internas y Externas</li> <li>▪ Seguimiento a indicadores</li> <li>▪ Seguimiento a encuestas de satisfacción</li> <li>▪ Procedimientos del proceso</li> <li>▪ Controles de los riesgos identificados</li> </ul> | <p>Ver Mapa de Riesgos del Proceso de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.</p> | <p>Ver Listado Maestro de Documentos y Registros del Proceso de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.</p>             |
| <b>CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS</b>  |  |  |
| <b>VERSIÓN</b>  | <b>FECHA DE APROBACIÓN</b>   | <b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS</b>   |
| 01  | 14/06/2018   | Creación del Documento   |
| 02  | 16/09/2020   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inclusión controles.</li> <li>▪ Inclusión de ítem "RIESGOS".</li> </ul> |