DEPENDENCIA	Apoyo Diagnostico y Terapeutico

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD					
Hospital Regional de Duitama	CARACTERIZACION DE PROCESOS				Código: MI.ADT.P-001 Página: 5
	MACROPROCESO	MISIONAL	CODIGO	MI	Versión: 01
	PROCESO	APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO	CODIGO	MI.ADT.P-001	Vigente a partir de : 8 de marzo de 2017

OBJETIVOS:	Prestar los servicios de diagnóstico cardiovascular, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, rehabilitación y farmacia con calidad, oportunidad, seguridad y confiabilidad, para aportar al esclarecimiento de un diagnostico acertado y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.
ALCANCE:	El proceso inicia con la solicitud del o de los servicios por parte del médico tratante en el o los respectivos subprocesos hasta la ejecución de la misma con la respectiva evolución en la historia clínica, entrega de resultados, o dispensación de medicamentos según corresponda.
LIDER DEL PROCESO:	Coordinador Apoyo Diagnóstico
RESPONSABLES	Coordinador Apoyo Diagnóstico, Médicos especialistas en cardiología, radiología, Químico farmacéutico, médicos generales, enfermeros, profesional en Terapia Física, profesional en Terapia Respiratoria, profesional en Terapia Ocupacional, profesional en Terapia de Lenguaje y/o Fonoaudiología, profesionales en bacteriología y laboratorio clínico, regentes en farmacia, tecnólogos en radiología, auxiliares de enfermería, auxiliares de farmacia, auxiliar de citas y facturación.

PROVEEDOR	ENTRADAS	SUBPROCESO	Actividades Claves	SALIDAS	USUARIO
Planeación Institucional	Plan de desarrollo políticas		Elaboración de Planes Operativos.	Plan Operativo Anual POA	Gerencia Auditoria de Control y Gestión SIGC
Sistema Integrado de gestión y calidad	Procesos y procedimientos Documentación SIGC Manual de Calidad Mapa de Procesos Estándares de Calidad habilitación y Acreditación Programa MECI		Estandarización de documentos, procesos y procedimientos	Procesos Procedimientos Manuales Guías Protocolos, Instructivos Formatos. Folletos Políticas	Administración de inventarios SIGC Auditoria de control y de gestión Entidades de vigilancia y control
Talento Humano Contratación	Recurso humano con inducción.		Programación de turnos y Requerimientos para Personal de Planta y Personal Contratista.	Atención de pacientes o usuarios Cuadros de turno Cuadros de requerimientos	Talento humano Servicios de apoyo diagnóstico Contratación
Gestión Jurídica	Acciones legales contra procedimientos médicos y de atención de pacientes en los servicios de apoyo diagnóstico Facturas de atenciones en los servicios de apoyo diagnóstico sin cobrar		Asesoría Jurídica y Documentos legales	Respuesta Jurídica y acciones legales	Gestión Jurídica, entes legales y órganos de Control

Comunicaciones	Medios Impresos Comunicados de prensa Publicidad POP Pautas comerciales	Diagnóstico cardiovascular, servicio farmacéutico, imágenes diagnósticas, laboratorio clínico y rehabilitación	Informar al usuario	Usuario informado Interno y externo	Usuario Interno usuario Externo Comunicaciones Servicios de apoyo diagnóstico
Estadística	Solicitud de Información estadística y de resultados y evoluciones consignadas en historias clínicas		Elaboración de indicadores, perfil epidemiológico, análisis de costos y efectividad, análisis de oportunidad de los servicios de apoyo diagnóstico en los diferentes comités	Productividad de los servicios de apoyo diagnóstico, perfil epidemiológico e indicadores	Servicios de apoyo diagnóstico Comités Institucionales SIGC Auditoria de control, gestión y evaluación
Gestión de Mantenimiento Hospitalario	Solicitud de Mantenimiento preventivo y correctivo infraestructura física, instrumental y equipos biomédicos Cronograma de Mantenimiento		Mantenimiento a infraestructura física, instrumental y equipos biomédicos de los servicios de apoyo diagnóstico	Infraestructura física, instrumental y equipos biomédicos con mantenimiento preventivo y correctivo realizado según programación	Usuarios Servicios de apoyo diagnóstico Mantenimiento Órganos de control y vigilancia
Esterilización	Solicitud de material e instrumental medico quirurgico estéril		Dotar a los servicios de Apoyo diagnóstico de material e instrumental médico quirúrgico	Atención de usuarios en los servicios de apoyo diagnóstico	Usuarios Médicos generales y especialistas Tecnólogos Profesionales de la diferentes terapias Personal de enfermería Auxiliares de enfermería
Auditoria Medica Auditoria Concurrente Externa Auditoria de control y Gestión	Requerimientos Glosas		Auditoria del subproceso	Planes de mejoramiento Respuesta a glosas	Auditoria Medica Auditoria de Control y Gestión Auditoria de calidad
Usuario Consulta Externa Urgencias Hospitalización UCI Entidad Responsable de pago Facturación Bloque Quirúrgico	Orden medica de exámenes de diagnostico cardiovascular Factura o prefactura Usuario con requisitos para la toma del examen	Diagnóstico cardiovascular	Programación de cita en caso de que requiera , ingreso y recepción del usuario, toma de Examen, generación del reporte y entrega de resultados	Cita asignada, información de preparación, estudio de diagnóstico cardiovascular resultados de exámenes y entrega en medio físico o inclusión en historia clínica digital	Usuario Consulta externa Auditoria médica Facturación Urgencias Bloque quirúrgico UCI Hospitalización

Médicos generales Médicos especialistas Personal de enfermería Comité de Farmacia y Terapéutica Contratación Proveedores Órganos de control y vigilancia	Solicitud de inclusión o exclusión de un producto al listado básico de medicamentos y dispositivos médicos, guías de atención clínica, esquemas de tratamiento protocolos de atención, evaluación de proveedores, contrato de suministro, control de las condiciones de temperatura y humedad relativa ambientales, prescripción médica, registro de facturación y salida de inventarios, formato de reporte de sospecha de reacción adversa a medicamentos y/o dispositivos médicos.	Servicio farmacéutico	Solicitud, recepción, dispensación y almacenamiento de medicamentos y/o dispositivos médicos,farmacovigilancia y tecnovigilancia.	Resultado de la evaluación de la inclusión o la exclusión y listado de medicamentos y dispositivos médicos, registro de recepción y entrega de medicamentos y dispositivos médicos, notificación a comités y ente territorial y al INVIMA	Médicos generales Médicos especialistas Personal de enfermería Usuario Entidades de Vigilancia y control Auditoria Médica Contratación Auditoria de Calidad Entidades de vigilancia y control Servicio Farmacéutico Gestión Financiera Urgencias Hospitalización Consulta Externa Interventores de contratos Seguridad del paciente
Usuario Consulta Externa Urgencias Hospitalización UCI Entidad Responsable de pago Facturación Bloque Quirúrgico Referencia y contrarreferencia	Orden toma de imágenes diagnosticas Autorización responsable de pago Factura o prefactura Usuario con requisitos para la toma del examen	Imágenes diagnósticas	Asignación de citas, toma de estudio, análisis y realización de reporte	Imágenes diagnosticas usuario con estudio imagenologico tomado, imágenes interpretadas por radiólogo Reporte validado por especialista, entrega de Resultados en medio físico y/o en historia clínica digital	Usuario Hospitalización Urgencias Consulta Externa UCI Bloque Quirúrgico Telemedicina Auditoria Medica Sistemas de información Auditoría médica
Almacén Contratación Usuario Consulta Externa Urgencias Hospitalización UCI Entidad Responsable de pago Facturación Bloque Quirúrgico Referencia y contrarreferencia	Contrato de insumos, equipos y reactivos para laboratorio clínico Orden médica Factura Usuario identificado para toma de muestras Usuario cumple con condiciones adecuadas para la toma de muestra	Laboratorio clínico	Solicitud de insumos Asignación de citas Toma de Muestras Análisis y procesamiento de muestras Recepción y envío de muestras a externo en exámenes que NO se realizan en la institución Control de Calidad Reporte de resultados Reporte de eventos adversos	Insumos, reactivos y equipos de laboratorio Asignación de citas Muestras para externos en caso de exámenes extramurales Reporte y entrega de resultados en medio físico o en historia clínica Reporte a comités	Almacén Usuario Consulta Externa Urgencias Hospitalización UCI Entidad Responsable de pago Facturación Bloque Quirúrgico Seguridad del paciente Referencia y contrarreferencia

Usuario Hospitalización Urgencias Entidad Responsable de pago Facturación	Usuario con orden medica para sesiones de rehabilitación o exámenes de fonoaudiología Factura o prefactura	Rehabilitación	Ingreso y recepción del usuario Atención en Terapias	Ingreso del Usuario Historia Clínica Usuario con sesiones de rehabilitación realizadas y/o examen de fonoaudiología realizado y entregado	Usuario Auditoria Medica Facturación Urgencias Bloque quirurgico Hospitalización Entidad Responsable de pago

RECURSOS

Talento Humano: Coordinador Apoyo Diagnóstico, Médicos especialistas en cardiología, radiología, Químico farmacéutico, médicos generales, enfermeros, profesional en Terapia Física, profesional en Terapia Respiratoria, profesional en Terapia Ocupacional, profesional en Terapia de Lenguaje y/o Fonoaudiología, profesionales en bacteriología y laboratorio clínico, regentes en farmacia, tecnólogos en radiología, auxiliares de enfermería, auxiliares de farmacia, auxiliar de citas y facturación.
Recursos Tecnológicos: Recursos Tecnológicos. Software DGH, PACS Y RIS, Equipos de Computo, Teléfonos, Equipos Biomédicos, Mobiliario de oficina y Mobiliario Médico
Infraestructura Física: Áreas que cumplan con las condiciones del manual único de habilitación
Recursos Financieros: Rubros respaldado con disponibilidades financieras para la ejecución del proceso

PARAMETROS DE MEDICION

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA
Satisfacción del usuario del servicio de apoyo diagnóstico	% de Satisfacción del usuario en el servicio de apoyo diagnóstico/ No total de pacientes atendidos	Trimestralmente
Oportunidad de acceso a servicios de imagenología consulta externa	Sumatoria total del numero de días transcurridos entre la solicitud del servicio de imagenología-radiología simple y el momento en cual es prestado el servicio / total de atenciones de radiología simple consulta externa	Mensual
Utilización del listado básico de medicamentos, medido en términos de prescripción de medicamentos contenidos dentro del listado básico.	(# de medicamentos prescritos dentro del listado básico # de medicamentos dentro del listado básico) x 100	TRIMESTRAL
Oportunidad en la adquisición	(Tiempo ejecutado en el proceso de adquisición de medicamentos y dispositivos médicos Tiempo programado para el proceso de adquisición de medicamentos y dispositivos médicos) x 100	TRIMESTRAL
Capacitación en Farmacovigilancia	(#Personas capacitados en FV /Total de personal de salud programado para capacitación)*100	TRIMESTRAL
Costos por Servicio	Sumatoria de los costos directos e indirectos que genera el servicio	MENSUAL
Oportunidad en entregas internas debe ser evaluada en la distribución interna (stock y hospitalización)	(# de entregas en los tiempos pactados / # Total de entregas)x 100	TRIMESTRAL
Demanda Insatisfecha debe ser evaluada en la distribución interna (stock y hospitalización) y externa(ambulatorio)	(# de medicamentos no entregados/ Total de medicamentos solicitados) x 100	TRIMESTRAL

Oportunidad en la entrega de resultados	Tiempo promedio entre el ingreso de los exámenes por servicio (hospitalización, urgencias y consulta externa) y la entrega de los resultados/Tiempo permitido *100	Trimestralmente
Oportunidad en Asignación toma de exámenes	Numero de días promedio desde la solicitud de la cita hasta la asignación de la toma de exámenes (días)	Trimestralmente
Oportunidad en la entrega de resultados	Tiempo promedio entre el ingreso de los exámenes por servicio (hospitalización, urgencias y consulta externa) y la entrega de los resultados/Tiempo permitido *100	Trimestralmente
Oportunidad de acceso al servicio de diagnóstico cardiovascular consulta externa	Sumatoria total del numero de días transcurridos entre la solicitud de ecocardiograma y el momento en cual es prestado el servicio / total de atenciones de ecocardiograma en consulta externa	Mensual

Comité Directivo de Calidad		
Gerente	FLOR ALICIA CARDENAS PINEDA	
Subgerente Científico	OSCAR EDUARDO BOADA CASTRO	
Subgerente Administrativo	SONIA YANNETH MANRIQUE HURTADO	
Líder de Calidad	EMERSON FRANCISCO GONZALEZ CARDOZO	
Asesora Desarrollo Organizacional	SELMIRA ESTUPIÑAN MANRIQUE	
Jefe de Control Interno	JOSE HERNANDO BOHORQUEZ MENDOZA	INVITADO

VERSION No	**FECHA DE APROBACIÓN**	**DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO**	
0	17 de diciembre 2016	Normalizacion proceso de apoyo diagnostico	
1	8 de marzo de 2017	cambio de imagen corporativa	