
 <p>ES.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: DT-DT-PR-01
		VERSIÓN: 02
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPEUTICO	Fecha de elaboración: Diciembre de 2018
		Página 1 de 6


Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 aplicables: 6.1, 7.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 8, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10, 10.1, 10.2, 10.3				
Nombre del proceso: Apoyo diagnóstico y terapéutico			Macroproceso: Misional	
Objetivo: Garantizar la oportunidad en los servicios de laboratorio clínico, transfusión sanguínea, e imagenología como apoyo para los servicios misionales y la satisfacción del usuario.			Responsable: Líder del laboratorio – Líder de Imagenología	
Alcance: Inicia con la recepción de una acertada orden de examen médico o componente y finaliza con el asesoramiento postanalítico cuando sea requerido.				
Productos o servicios	Exámenes de laboratorio Exámenes de imagenología Transfusión de componentes sanguíneos			
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Proceso planeación directiva Proceso de urgencias Proceso Gestión Talento humano	Plan de desarrollo Auxiliar de enfermería, Enfermera profesional, Tecnólogos radiología e imágenes diagnósticas, Bacteriólogo, Microbiólogo, Auxiliares de	P Planeación de recursos Establecer las necesidades del servicio Programación de turnos Disponibilidad de equipos	Adquisición de recursos Cuadro de turnos del personal	Proceso Gestión financiera EPS Laboratorio clínico Rayos X Proceso Gestión Talento humano

Elaboró: William Marín- Bacteriólogo Robinson Velásquez – Tecnólogo Biomédico	Revisó: Ana Cecilia Vélez – Asesora Certificación Sara Cano – Asesora Sistema Único de Habilitación	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018

 <p>ES.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: DT-DT-PR-01
		VERSIÓN: 02
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPEUTICO	Fecha de elaboración: Diciembre de 2018
		Página 2 de 6


	laboratorio. Auxiliar Administrativo.				Entes de control
	Convenios del hospital				
	Orden de cirugía				
Proceso Admisión y egreso	Cuadro de turno	H	Ingreso del paciente	Orden médica	Proceso Hospitalización
Proceso de urgencias	Remisiones		Recepción de órdenes y factura	Factura	Proceso Cirugía
Proceso de cirugía	Registro de admisión		Registro de pacientes	Muestras de laboratorio	Proceso de Urgencias
Proceso de hospitalización	Reactivos e insumos		Solicitud de insumos y reactivos.	Reporte de control de calidad interno y externo	Proceso de consulta externa.
Proceso Gestión financiera	Usuario		Toma de muestras		Proceso de P y P.
Proceso Recursos	Orden médica		Atención del servicio de imagenología.	Resultados de laboratorio	Paciente y su familia
	Factura	Alistamiento de equipos y reactivos	Componentes sanguíneos.	EPS	
				IPS	

Elaboró: William Marín- Bacteriólogo Robinson Velásquez – Tecnólogo Biomédico	Revisó: Ana Cecilia Vélez – Asesora Certificación Sara Cano – Asesora Sistema Único de Habilitación	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018

 <p>ES.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: DT-DT-PR-01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPEUTICO	VERSIÓN: 02
		Fecha de elaboración: Diciembre de 2018
		Página 3 de 6

			Procesamiento de control de calidad interno y externo Procesamiento, análisis y disposición de muestras y/o pacientes Diligenciamiento de registros Notificación y reporte de eventos adversos Notificación y reporte de eventos de salud pública. Identificación de riesgos del proceso	Examen de imagenología Mantenimiento de equipos Calibraciones de equipos Consentimiento informado Evento adverso identificado. Eventos de salud pública reportado. Matriz de riesgos	Proceso Centro regulador Proceso Admisión y Egreso Proceso Gestión financiera Entes de control Laboratorio Departamental. Instituto Nacional de Salud.
Proceso Gestión de calidad EPS Entes de control	Registros del laboratorio, imagenología. Indicadores	V	Evaluar adherencia a guías y documentación. Auditoría interna, externa y de EPS	Informe auditoría interna Informe auditoría externa	Entres de control IPS, EPS Proceso Gestión de la calidad


Elaboró: William Marín- Bacteriólogo Robinson Velásquez – Tecnólogo Biomédico	Revisó: Ana Cecilia Vélez – Asesora Certificación Sara Cano – Asesora Sistema Único de Habilitación	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018

 <p>ES.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: DT-DT-PR-01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPEUTICO	VERSIÓN: 02
		Fecha de elaboración: Diciembre de 2018
		Página 4 de 6

Proceso Gestión sistema de información	Matriz de riesgos		Seguimiento a riesgos Análisis de indicadores Aplicación encuestas de satisfacción al usuario	Informe auditoría médica Informe análisis de indicadores Informe de seguimiento a riesgos Reporte de satisfacción del usuario	Proceso Planeación directiva
Proceso Gestión de Calidad Proceso Gestión SIAU	Tratamiento del servicio no conforme Informes de auditoría Informes de gestión PQRSF	A	Control del servicio no conforme Toma de acciones correctivas y de mejora Elaboración del plan de mejoramiento	Acciones de mejoramiento Planes de mejoramiento	Planeación directiva Gestión de la calidad Entes de control

Recursos		
Talento Humano	Infraestructura	Ambiente de Trabajo
Auxiliar de Enfermería, Enfermera Profesional, Tecnólogos Radiología e Imágenes Diagnosticas, Bacteriólogo, Microbiólogo, Auxiliares de laboratorio. Auxiliar Administrativo.	Equipo de cómputo, oficina e instalaciones locativas. Área de toma de muestras Área de procesamiento Área de lavado de material	Condiciones adecuadas de ergonomía, ruido, temperatura, humedad, iluminación y demás aspectos que afecten el desempeño laboral.

Elaboró: William Marín- Bacteriólogo Robinson Velásquez – Tecnólogo Biomédico	Revisó: Ana Cecilia Vélez – Asesora Certificación Sara Cano – Asesora Sistema Único de Habilitación	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018

 <p>ES.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: DT-DT-PR-01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPEUTICO	VERSIÓN: 02
		Fecha de elaboración: Diciembre de 2018
		Página 5 de 6


	Área de preparación y separado Área del servicio transfusional Área de microbiología Software: Servinte, labcore, labpro.	
--	--	--

Indicador	Tipo de Indicador	Fórmula	Periodicidad	Responsable
Oportunidad en la entrega de resultados de Laboratorio Clínico	Eficiencia	Promedio de la diferencia del número de horas entre el ingreso del usuario al software Labcore y la hora de validación del resultado	Semestral	Lider del laboratorio Clínico
Proporción de demanda no atendida	Eficacia	Número total de usuarios no atendidos/Número total de usuarios atendidos en el mes *100	Mensual	Técnico de imágenes diagnósticas.
Proporción de reprocesos.	Eficacia	Número total de reprocesos / Número total de estudios*100	Mensual	Técnico de imágenes diagnósticas.

Riesgos: Ver matriz de riesgos del proceso

Normativa aplicable: Ver normograma institucional

Elaboró: William Marín- Bacteriólogo Robinson Velásquez – Tecnólogo Biomédico	Revisó: Ana Cecilia Vélez – Asesora Certificación Sara Cano – Asesora Sistema Único de Habilitación	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018

 <p>ES.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: DT-DT-PR-01
		VERSIÓN: 02
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPEUTICO	Fecha de elaboración: Diciembre de 2018
		Página 6 de 6

Manuales y Procedimientos relacionados en el SGC:

Nombre
Manual de Radioprotección
Manual aseguramiento de la calidad del laboratorio (control calidad interno y externo)
Procedimiento de Imagenología
Procedimiento de laboratorio clínico
Procedimiento resultados críticos de laboratorio
Procedimiento de transfusión sanguínea

Control de cambios:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Responsable
01	Diciembre de 2018	Se crea caracterización	William Marín- Bacteriólogo Robinson Velásquez – Tecnólogo Biomédico
02	Julio de 2019	Actualización del alcance	William Marín- Bacteriólogo

Elaboró: William Marín- Bacteriólogo Robinson Velásquez – Tecnólogo Biomédico	Revisó: Ana Cecilia Vélez – Asesora Certificación Sara Cano – Asesora Sistema Único de Habilitación	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018