1. PLANEAR

DUEÑO DEL PROCESO

Jefes de zonas

PROPÓSITO DEL PROCESO

Apoyo diagnostico

- Desarrollar procesos de laboratorio siguiendo patrones de calidad, que conlleven a producir resultados exactos y confiables, con el fin de aportar un diagnostico que ayude al esclarecimiento de las diferentes patologías que se presentan y afectan a los usuarios.
- Proporcionar mediante la toma y lectura de ecografías obstétrica, la información necesaria que permita detectar malformidades fetales, verificar el crecimiento fetal adecuado y el bienestar del mismo.
- Suministrar mediante la toma y lectura de placas radiológicas un medio diagnostico para el esclarecimiento de las diferentes patologías.

Apoyo terapéutico

Garantizar el suministro de los medicamentos a los usuarios de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.

SUBPROCESOS

- **LABORATORIO CLÍNICO:** Se lleva a cabo la toma, transporte y recepción de muestras, realiza el control de calidad del laboratorio, la entrega de resultados y la referencia y contra referencia desde el laboratorio.
- **LABORATORIO DE CITOLOGíAS:** Se realiza la toma de muestras, procesamiento y resultados.
- **IMAGENOLOGIA:** Se proporciona la toma de ecografías y de rayos X.
- **SERVICIO FARMACÉUTICO:** Se realiza la Interventoría y la elaboración de cuentas de medicamentos, Auditoria al servicio farmacéutico.

POLÍTICAS

Apoyo diagnostico

- Todo el personal que labore en ayudas diagnosticas debe cumplir con el manual de bioseguridad y procedimientos establecidos para cada servicio.
- No se prestaran los servicios de ayudas diagnosticas sin la respectiva orden medica.
- Siempre se debe informar al paciente y verificar con este, el cumplimiento de los requisitos para la prestación del servicio.

Apoyo terapéutico

- Todo medicamento suministrado a los usuarios debe tener registro sanitario INVIMA y cumplir con las buenas prácticas de manufactura y demás requisitos de ley.
- Todo usuario deberá recibir el medicamento en el momento que los requiere, si el medicamento no se encuentra en la farmacia, éste deberá suministrarse al usuario en un periodo no mayor a 24 horas como soporte diligenciar el formato de pendientes de medicamentos.
- Todas las farmacias de la E.S.E CEO a cargo del outsourcing deberán cumplir con los requisitos de habilitación.

OBJETIVOS DEL PROCESO	REQUISITOS A CUMPLIR
Apoyo diagnostico Facilitar los resultados de exámenes de ayudas diagnosticas, siguiendo estándares de calidad que conlleven a la oportunidad y seguridad para el diagnostico, manejo y tratamiento de usuarios. **Apoyo terapéutico** • Dispensar y suministrar en forma adecuada y oportuna los medicamentos prescritos por los profesionales médicos, enfermeras jefes y odontólogos, a los usuarios de la E.S.E Carmen Emilia Ospina. • Realizar las acciones pertinentes para verificar el cumplimiento de los requisitos legales en relación con el suministro de medicamentos a los centros de salud urbanos y rurales de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.	Ver. D-CO-01 Normograma, Leyes, decretos, resoluciones, normas técnicas, acuerdos y aplicables vigentes. **Apoyo terapéutico** • Ley 100 de 1993 • Decreto 4725 de 2005, reglamenta el régimen de registros sanitarios, permiso de comercialización y vigilancia sanitaria de los dispositivos médicos para uso humano. • Resolución 1478 de 2006, manejo de medicamentos de control especial. • Acuerdo 029 del 2011, medicamento del POS. • Decreto 536 de 2007, reglamenta la contratación a terceros. • Resolución 1043 de 2006, establece las condiciones que cumplen los prestadores de Servicios de salud para habilitar los mismos e implementar la auditoría para mejorar la calidad de la atención. • Decreto 2200 de 2005 regula las actividades y/o procesos del servicio farmacéutico.
OBJETIVOS INSTITUCIONALES	**SOGCS 1011:2006**
• Desarrollar estrategias que permitan articulación de las actividades en el marco de la atención primaria en salud (APS). • Prestar los servicios de salud con accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad garantizando un modelo de atención integral en salud. • Garantizar mediante el adecuado manejo gerencial, la rentabilidad social y financiera de la empresa social del estado, E.S.E Carmen Emilia Ospina. • Fortalecer la capacidad organizacional y empresarial de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.	**Producción y/o prestación del servicio:** decreto 1011 de 2006, resolución 123 de 2012, resolución 1446 de 2006, resolución 1043 de 2006.

RECURSOS		
Recurso Humano	**Infraestructura**	**Ambiente de trabajo**
Apoyo diagnostico • **Para laboratorio:** bacteriólogas, auxiliares de laboratorio y/o auxiliares de enfermería. • **Imagenologia:** técnico de rayos x, radiólogo; Ginecoobstetra, auxiliar de enfermería. **Apoyo terapéutico** • Regente de farmacia de la E.S.E CEO y Auditor de farmacia. • Regentes de farmacia y Auxiliares de farmacia por cada centro de salud del que tiene servicio 24 horas y servicio de farmacia de 6 am a 10 pm. • Auxiliares de farmacia en los centros de salud (santa Isabel, Eduardo santos, Vegalarga, fortalecillas, Caguan y san Luis). • La E.S.E Carmen Emilia cuenta con un contrato de Outsourcing de farmacia que presta el servicio de forma integral.	**Apoyo diagnostico (laboratorio - Imagenologia)** Que cuente con los requisitos establecidos en la resolución 1441 del 2013 y normatividad referente para la prestación del servicio. **Apoyo terapéutico** Que cuente con los requisitos establecidos en la resolución 1441 del 2013 y normatividad referente para la prestación del servicio. • La ESE Carmen Emilia Ospina cuenta con una adecuada infraestructura en 6 sedes urbanas: Granjas, IPC, Palmas, 7 de Agoto, Educado Santos y Santa Isabel. • Los centros de salud de Vegalarga, fortalecillas, Caguan y San Luis cuentan con un stock de farmacia y se maneja a través de reposición; el Outsourcing dispone de un funcionario para proveer en forma adecuada y oportuna los medicamentos solicitados por los usuarios.	**Apoyo diagnostico** • Que cumpla con los requerimientos establecidos por la ARL. • Normas del Ministerio de Protección Social. • Manual de bioseguridad y manual de radioproteccion. • Según lo establecido en el programa de salud ocupacional. • Manual PHGIR plan hospitalario de gestión integral de residuos. **Apoyo terapéutico** • Que cumpla con los requerimientos establecidos por la ARL. • Normas del Ministerio de Protección Social. • Según lo establecido en el programa de salud ocupacional. • Manual de manejo de medicamentos. Según lo establecido en la resolución 1403 de 2007.

INDICADORES DE GESTION
Ver GC-S1F3-V3 Tablero de indicadores

Buy Now to Create PDF without Trial Watermark!!

2. HACER

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA	PARA QUIEN
Apoyo diagnostico			
Coordinadora de laboratorio clínico	**1.** Planificar los recursos para la ejecución del proceso.	Plan de acción o Solicitud de recursos.	Gerencia Subgerencia
Personal responsable de cada servicio	**2.** Recibir orden del examen	Resultado del examen	Medico
	3. Toma de examen		
	4. Procesar el examen		
	5. Entrega de resultados		
Coordinadora de laboratorio clínico	**6.** Realizar la verificación de los indicadores del proceso y analizar los resultados.	GC-S1F3-V3 Tablero de indicadores	Garantía de la calidad
	7. Generar las acciones que permitan mejorar continuamente los resultados del proceso.	GC-S3F1-V1 Plan de mejoramiento	
Apoyo terapéutico			
Interventores de Contrato Regente y/o Auditor de farmacia	**1.** Planear los recursos para la ejecución del proceso	Plan de acción o Solicitud de recursos.	Gerencia Subgerencia
Coordinador Outsourcing	**2.** Garantizar la provisión de medicamentos en la farmacia según pedidos de Farmacia.	• Notas de Traslado • Registro de Vencimientos • Reporte de Novedades	Regente farmacia
	3. Suministrar los pedidos de medicamento a los usuarios.	Relación de Pendientes en Farmacia, Dispensa.	Usuarios
Regente y/o Auditor de farmacia	**4.** Realizar el comité de farmacia y terapeuta	Acta de comité	Integrantes del comité
Interventores de contrato	**5.** Coordinar los comités de seguimiento del contrato de outsourcing farmacia.	Acta de seguimiento a los contratos de medicamentos.	Gerente Contratista Interventores

Created by eDocPrinter PDF Pro!!

Buy Now to Create PDF without Trial Watermark!!

Coordinador Outsourcing Regente y/o Auditor de farmacia	**6.** Realizar las auditorias pertinentes al contrato de Outsourcing, según Auditoría de farmacia. • Auditoria de servicio al usuario en farmacia • Auditoria de suministro de medicamentos • Auditoria de la cuenta	• Plan General de Supervisión de contratos de Outsourcing para suministro de medicamentos. • Planilla de chequeo Interventoría de contrato de suministro de medicamentos. • Encuesta de satisfacción del cliente externo en los servicios de farmacia realizadas por el SIAU. • Certificación revisión cuenta de cobro. • Certificación revisión información. • Listado de máximos y mínimos	Contratista Facturación Supervisor contrato Gestión calidad Área técnico científica
Regente y/o Auditor de farmacia	**7.** Verificar la información suministrada en el backup que tenga los registros requeridos y confrontarla con los documentos y soportes.	Dispensa de farmacia con los soportes.	Contratistas Facturación Interventores del contrato
Regente y/o Auditor de farmacia	**8.** Suministrar la información pertinente a otras dependencias y organismos de control.	• Reporte de medicamentos ambulatorios • Estadísticas del servicio de farmacia por zona • Informe de micronutrientes secretaria de salud municipal • Informe de Indicador de eficiencia en la entrega de medicamentos	Outsourcing Auditor médico Entes de control Auditor de calidad Área técnico científica Asesora de facturación y cartera
Interventores de contrato Regente y/o Auditor de farmacia	**9.** Realizar la verificación de los indicadores del proceso y analizar los resultados	GC-S1F3-V3 Tablero de indicadores	Garantía de la calidad
	10. Generar las acciones que permitan mejorar continuamente los resultados del proceso.	GC-S3F1-V1 Plan de mejoramiento	

Created by eDocPrinter PDF Pro!!

Buy Now to Create PDF without Trial Watermark!!

3. VERIFICAR

ACTIVIDAD	RESULTADO		
	Criterio	**Método**	**Registro**
Criterio y método de control de proceso	**Apoyo diagnostico**		
	Realizar el examen correspondiente	El responsable de la toma del examen verificara que la orden del médico coincida con los datos del paciente y que cumpla con las condiciones requeridas para la toma del examen.	Registros de exámenes realizados.
	Verificación de muestra	Se verificara previo al procesamiento que esta cumpla con los criterios de aceptación para su debido análisis (coagulada, hemolisis, centrifugación, etc.).	Libro de registro de llamadas de usuarios
	Control de calidad	Se verifica el buen funcionamiento de los equipos y se correrán los controles de calidad pertinentes.	Registro de control de calidad de cada área
	Entrega de examen	El responsable de entregar los exámenes verifica que estos se entreguen de acuerdo al procedimiento establecido.	Registro de exámenes entregados.
	Apoyo terapéutico		
	Realizar la dispensación de medicamentos ambulatorios e intrahospitalarios	El responsable de la dispensación de medicamentos debe verificar formula que coincida con los datos del usuario, aplicando los 10 correctivos y la comprobación de derechos.	• Registro en el sistema comprobación de derechos • Formula medica • Planilla de entrega de medicamentos intrahospitalarios
	Control de calidad	Realización verificaciones a los medicamentos los cuales deben cumplir con BPM, condiciones de almacenamiento, registro sanitario, fecha de vencimiento y semaforizacion de los medicamentos.	Informe de auditoria

Created by eDocPrinter PDF Pro!!

Buy Now to Create PDF without Trial Watermark!!

	Supervisar los compromisos contractuales de los contratos.	Se realizan auditorias periódicas a todos los sitios de dispensa.	• Planilla de chequeo Interventoría contrato de suministro de medicamentos. • Informe pendientes de medicamentos • Informe de auditoría de farmacia.
	Cumplimiento de los requisitos de habilitación en el servicio farmacéutico	El auditor de farmacia y gestión de la calidad verifican el cumplimiento de los requisitos de habilitación y el funcionamiento de las farmacias	Informe de verificación de condiciones de habilitación.
Medición y Análisis del Proceso	GC-S1F2-V1 Informe Indicadores de Gestión		
Auditorías Internas al SG	CI-S1F2-V3 Informe de auditoría de calidad		
Revisión por la Gerencia	GC-S6F1-V2 Informe de la revisión por la dirección del SGC		
Los ejecutores del proceso deberán: Administrar los Riesgos; siguiendo los lineamientos estipulados: identificar, analizar, calificar, definir tratamientos y por ende aplicarlos.	• F-CO-07 Mapa de Riesgos. • Ver F-CO-06 Identificación del Riesgo. • Ver D-DE-13 Administración del Riesgo.		
La oficina de Control Interno deberá: • Realizar seguimiento a las acciones que se desarrollen para una efectiva administración del riesgo. • Hacer monitoreo al plan de contingencias a fin de sugerir correctivos para asegurar que el manejo del riesgo residual se esté llevando a cabo de manera eficaz.	• CI-S1F2-V3 Informe de auditoría de calidad • Actividades de seguimiento de la oficina de control interno.		

Created by eDocPrinter PDF Pro!!

Buy Now to Create PDF without Trial Watermark!!

4. ACTUAR

ACTIVIDAD	RESULTADO
Generar e implementar planes de mejoramiento, con el fin de brindar un mejor servicio y así suplir necesidades.	• GC-S1F1-V1 Plan de Mejoramiento • Recomendaciones
Los ejecutores del proceso deberán: Realizar las acciones pertinentes para una efectiva administración del riesgo; así mismo establecer y mejorar sistemáticamente los riesgos asociados a los procesos.	GC-S3F2-V1 Seguimiento al plan de Mejoramiento

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: GILMA LORENA TORRENTE **CARGO:** AUXILIAR DE CALIDAD	**NOMBRE:** YAQUELINE OLAYA MARTÍNEZ **CARGO:** COORDINADORA DE LABORATORIO CLÍNICO **NOMBRE:** FRANCISCO ARDILA FAJARDO **CARGO:** REGENTE DE FARMACIA	**NOMBRE:** GLADYS DURAN BORRERO **CARGO:** GERENTE

Created by eDocPrinter PDF Pro!!