



ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	FORMATO: CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CODIGO:ES-DE-CR-001
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		VERSION: 02
SUBPROCESO:		FECHA: 11/02/2022

1. NOMBRE DEL MACROPROCESO:	Misional	2. RESPONSABLE DEL MACROPROCESO:	Subgerencia de Servicios de Salud
3. NOMBRE DEL PROCESO:	Apoyo Terapéutico	4. RESPONSABLE DEL PROCESO:	Profesional Especializado Apoyo Terapéutico
5. NOMBRE DEL SUBPROCESO:		6. RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:	
7. OBJETIVO DEL PROCESO O SUBPROCESO: Brindar los servicios oportunos de fisioterapia, fonocardiología, terapia ocupacional y otros servicios terapéuticos al paciente, empleando la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de forma segura enfocada en la funcionalidad de las actividades diarias.			
8. ALCANCE DEL PROCESO O SUBPROCESO: Inicia con la remisión de consulta externa, que de acuerdo a la condición médica del paciente, detecta las patologías y el tratamiento a seguir mediante laboratorios clínicos, apoyados en insumos farmacológicos y propenden por reducir las condiciones de limitantes físicas, mentales o auditivas de sus pacientes mediante el proceso de apoyo terapéutico.			
9. PARTICIPANTES DEL PROCESO O SUBPROCESO: Médico general, - terapeutas (físicos, ocupacionales- fonocardiólogos), otras especialidades terapéuticas, usuario y familia, subgerencia de servicios, facturación, otras entidades interesadas			

10. ENTRADAS		
10.1. PROVEEDORES	10.2. NORMATIVIDAD RELACIONADA	10.3. DOCUMENTO
Externos: Usuarios Entidades publicas y privadas, Empresas promotoras de salud (EPS), Instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), Proveedores de bienes y servicios, Organismos de inspección, vigilancia y Control.	Constitución Política, Ley 10 de 1990, Ley 100 de 1993, Decreto 1571 de 1993, Decreto 3075 de 1993, Ley 715 de 2001, Decreto 2200 de 2005, Ley 1122 de 2007, Ley 1438 de 2011, Decreto 1011 de 2006, circular 012 de 2016, Resolución 3100 de 2019 Ley 528 de 1999, ley 1328 de 2009, Ley 949 de 2005, ley 376 de 1997, Ley 1090 del 2006, ley 1240 del 2008 Resolución 1043 de 2020	1. Plan Decenal de Salud Pública 2. Plan de Desarrollo Departamental 3. Plan Atención en Salud - PAS. 4. Lineamientos del Departamento de Cundinamarca 5. Lineamientos de la Secretaría de Salud de Cundinamarca 6. Inscripciones de prestadores de salud y habilitación de servicios de salud
Internos: Junta Directiva, Gerencia, Equipo multidisciplinario Procesos de la ESE.		1. Portafolio de Servicios (fisioterapia, terapia ocupacional, psicología, fonocardiología, otras especialidades terapéuticas) 2. Protocolos y Procedimientos asistenciales apoyo terapéutico 3. Historia Clínica diligenciada en Dinamica Gerencial .Net 4. Prescripción médica - Ordenes de tratamiento 5. Derechos y deberes de los pacientes

P

11. ACTIVIDADES DE TRANSFORMACIÓN
P - Actividades Planear: - Identificar, analizar y determinar la demanda del servicio y definir la población a atender. - Diseñar y establecer los lineamientos como manuales, protocolos, guías, instructivos, procedimientos, formatos y de mas documentos que se requieran para el desarrollo del proceso de Apoyo Terapeutico. - Diseñar y establecer los recursos necesarios para el desarrollo del proceso (humano, presupuestal, capacitaciones, equipamiento biomedico, insumos, entre otros.

12. SALIDAS	
12.1. DOCUMENTO	12.2. CLIENTES
1. Respuestas a PQRS 2. Guías de Práctica Clínica (orden médica con diagnóstico -Procedimientos y Protocolos) 3. Plan casero de usuarios atendidos con Procedimientos asistenciales, basados en el apoyo terapeutico 4. Plan de Gestión de Apoyo Terapéutico 5. Manual de Procesos y Procedimientos apoyo terapeutico	Ministerio de Salud y protección Social Secretaria de Salud de Cundinamarca Personeria Municipal Gestion de Salud Publica Gestion Asistencial, usuarios y familia

Externos: Usuarios, Entidades publicas y privadas, Empresas promotoras de salud (EPS), instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), proveedores de bienes y servicios., Organismos de inspección, vigilancia y Control.	Constitución Política, Ley 10 de 1990, Ley 100 de 1993, Decreto 1571 de 1993, Decreto 3075 de 1993, Ley 715 de 2001, Decreto 2200 de 2005, Ley 1122 de 2007, Ley 1438 de 2011, Decreto 1011 de 2006, circular 012 de 2016, Resolucion 3100 de 2019 Ley 528 de 1999, ley 1328 de 2009, Ley 949 de 2005, ley 376 de 1997, Ley 1090 del 2006, ley 1240 del 2008 Resolución 1043 de 2020	<ol style="list-style-type: none"> Plan Decenal de Salud Pública Plan de Desarrollo Departamental Plan Atencion en Salud - PAS. Lineamientos del Departamento de Cundinamarca Lineamientos de la Secretaria de Salud de Cundinamarca Inscripciones de prestadores de salud y habilitación de servicios de salud
Internos: Junta Directiva, Gerencia, Usuarios internos, Procesos de la ESE.		<ol style="list-style-type: none"> Portafolio de Servicios (fisioterapia, terapia ocupacional, psicología, fonoaudiología, otras especialidades terapéuticas) Protocolos y Procedimientos asistenciales apoyo terapéutico Historia Clinica diligenciada en Dinamica Gerencial .Net Prescripción médica - Ordenes de tratamiento Derechos y deberes de los pacientes
Externos: Usuarios, Entidades publicas y privadas, Empresas promotoras de salud (EPS), instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), proveedores de bienes y servicios., Organismos de inspección, vigilancia y Control.	Constitución Política, Ley 10 de 1990, Ley 100 de 1993, Decreto 1571 de 1993, Decreto 3075 de 1993, Ley 715 de 2001, Decreto 2200 de 2005, Ley 1122 de 2007, Ley 1438 de 2011, Decreto 1011 de 2006, circular 012 de 2016, Resolucion 3100 de 2019 Ley 528 de 1999, ley 1328 de 2009, Ley 949 de 2005, ley 376 de 1997, Ley 1090 del 2006, ley 1240 del 2008 Resolución 1043 de 2020	<ol style="list-style-type: none"> Plan Decenal de Salud Pública Plan de Desarrollo Departamental Plan Atencion en Salud - PAS. Lineamientos del Departamento de Cundinamarca Lineamientos de la Secretaria de Salud de Cundinamarca Inscripciones de prestadores de salud y habilitación de servicios de salud
Internos: Junta Directiva, Gerencia, Usuarios internos, Procesos de la ESE.		<ol style="list-style-type: none"> Portafolio de Servicios (fisioterapia, terapia ocupacional, psicología, fonoaudiología, otras especialidades terapéuticas) Protocolos y Procedimientos asistenciales apoyo terapéutico Historia Clinica diligenciada en Dinamica Gerencial .Net Prescripción médica - Ordenes de tratamiento Derechos y deberes de los pacientes
Externos: Usuarios, Entidades publicas y privadas, Empresas promotoras de salud (EPS), instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), proveedores de bienes y servicios., Organismos de inspección, vigilancia y Control.	Constitución Política, Ley 10 de 1990, Ley 100 de 1993, Decreto 1571 de 1993, Decreto 3075 de 1993, Ley 715 de 2001, Decreto 2200 de 2005, Ley 1122 de 2007, Ley 1438 de 2011, Decreto 1011 de 2006, circular 012 de 2016, Resolucion 3100 de 2019 Ley 528 de 1999, ley 1328 de 2009, Ley 949 de 2005, ley 376 de 1997, Ley 1090 del 2006, ley 1240 del 2008 Resolución 1043 de 2020	<ol style="list-style-type: none"> Plan Decenal de Salud Pública Plan de Desarrollo Departamental Plan Atencion en Salud - PAS. Lineamientos del Departamento de Cundinamarca Lineamientos de la Secretaria de Salud de Cundinamarca Inscripciones de prestadores de salud y habilitación de servicios de salud
Internos: Junta Directiva, Gerencia, Usuarios internos, Procesos de la ESE.		<ol style="list-style-type: none"> Portafolio de Servicios (fisioterapia, terapia ocupacional, psicología, fonoaudiología, otras especialidades terapéuticas) Protocolos y Procedimientos asistenciales apoyo terapéutico Historia Clinica diligenciada en Dinamica Gerencial .Net Prescripción médica - Ordenes de tratamiento Derechos y deberes de los pacientes

H

H - Actividades Hacer: - Requerir los exámenes y soportes diagnosticos para definir los dictámenes y prescripciones medicos de acuerdo a los resultados emitidos en los lineamientos, politicas y objetivos misionales. - Desplegar y ejecutar los protocolos de apoyo diagnostico y emitir insumos oportunos, necesarios para el tratamiento terapeutico. - Ejecutar la Liquidacion de la prestación de servicios de acuerdo al Plan de beneficios contratado con las EPS.

V

V - Actividades Verificación: Llevar a cabo la medicion y seguimiento de las metas propuestas a traves de los indicadores establecidos para el Apoyo Terapeutico. - Verificar la adherencia de manuales, protocolos, guias, instructivos, procedimientos, formatos y demas documentos del proceso, identificando riesgos y oportunidades de mejora.
--

A

A - Actividades Actuar: - Instaurar medidas de corrección o detección encaminadas a la mejora continua, de acuerdo al seguimiento efectuado al proceso de Gestion de Apoyo Terapeutico. - Enfocar tratamiento de acuerdo a la evolución del tratamiento inicial. - Realizar manejo interdisciplinario entre los terapeutas y médico tratante.

<ol style="list-style-type: none"> Manual de terapia física Manual de terapia ocupacional Manual de fonoaudiología Manual de atención primaria en psicología Documentos otras especialidades terapéuticas Histori clínica en dinamica Informe de Convenios Interadministrativo Respuestas a P.Q.R.S 	Junta Directiva Alcaldia Municipal Asociacion de usuarios Atencion al ciudadano , usuarios y familias
---	---

	Organismo de control, entidades estatales, usuarios
--	---

Formato de medición de indicadores	gestion calidad seguimiento y control, Direccionamiento estrategico
------------------------------------	---

	Organismo de control, entidades estatales, usuarios
--	---

<ol style="list-style-type: none"> Planes de mejoramiento, Modificacion de tratamiento establecido (sistema de información Dinamica) Analisis de las condiciones del paciente (Historia clínica) 	gestion calidad seguimiento y control, Direccionamiento estrategico
---	---

13. RECURSOS	
HUMANOS	Medico general, Profesional de apoyo terapéutico (terapeuta física, terapeuta ocupacional, fonoaudiología, psicología y otras especialidades terapéuticas), Auxiliar de Facturación
TECNOLÓGICOS	EQUIPOS BIOMEDICOS (ultrasonidos, Infrarrojos, Tens, Vibrador, ventilador) SISTEMA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES software (aplicativos de hojas de calculo, procesadores de texto, Sistema de Información Institucional), hardware Dinamica Gerencial.
FISICOS	Infraestructura (archivos, equipamiento de oficina), e insumos de papelería (toner, papel, formas continuas, cintas, carpetas etc.).
FINANCIEROS	PRESUPUESTO INSTITUCIONAL. Costos de recurso humano, mantenimiento de instalaciones y equipos biomedicos, materiales e insumos y gastos generales para la implementacion de los procesos.

14. MEDICIÓN Y/O SEGUIMIENTO					
14,1 TIPO INDICADOR	14,2 NOMBRE DEL INDICADOR	14,3 FORMULA OPERACIONAL DEL INDICADOR	14,4 FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	14,5 UNIDAD DE MEDIDA	14,6 METAS DEL INDICADOR
EFICACIA	Porcentaje de incumplimiento de sesiones de apoyo terapeutico	Número de sesiones terapeuticas canceladas o no cumplidas / Total de sesiones terapeuticas programadas *100	TRIMESTRAL	Porcentaje	10%
EFICACIA	Oportunidad en la asignación de citas y atención de servicios de apoyo terapeutico	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Apotyto terapéutico y la fecha en la cual el usuario la solicitó /Número total de citas de Apoyo terapéutico asignadas*	TRIMESTRAL	Porcentaje	8 DÍAS

15. RIESGOS			
15,1. DESCRIPCIÓN DEL RIESGO			
Clasificación del Riesgo	Ejecución y administración de procesos	Fallas tecnológicas	
	Fraude externo	Relaciones laborales	
	Usuarios, productos y prácticas	Daños a activos fijos/ eventos externos	
Identificación de impacto	Economico o presupuestal	Reputacional	
Factor de Riesgo	Procesos		
	Talento Humano		
	Tecnología		

16. IMPACTOS AMBIENTALES		
16, 1. DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL	Afectación a la salud humana	
	Fomento de buenas prácticas ambientales	
	Generación de conciencia ambiental	
	Contaminación del recurso agua	
17. RIESGOS LABORALES		
17,1 IDENTIFICACION DE PELIGROS Y RIESGOS LABORALES	Facturador	Fonoaudiología
	Fisioterapia	Psicología
	Médico	Referente Discapacidad

18. INTERRELACIÓN DE PROCESOS
PROCESOS ESTRATEGICOS: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO, PLANEACION Y MERCADEO SIAU
PROCESOS MISIONALES: CONSULTA EXTERNA, PROMOCION Y MANTENIMIENTO, APOYO DIAGNOSTICO
PROCESOS APOYO: GESTION JURIDICA, GESTION DEL TALENTO HUMANO, GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS, GESTION DE RECURSOS FISICOS
PROCESOS DE EVALUACIÓN: SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION, SISTEMA DE CONTROL INTERNO

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN ANTERIOR	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Primera	08/07/2021	Creación documento	CAROLINA FONSECA BENAVIDES Fisioterapeuta	IVONNE RIVERA SUBGERENTE DE SERVICIOS DE SALUD	MARÍA VICTORIA HERRERA ROA GERENTE
Segunda	11/02/2022	Modificación: Actualización matriz de riesgos ocupacionales de cargos/actividades 2022. e imagen de perfiles de riesgos laborales en el instructivo. Descripción Recursos y Medicion y Seguimiento en el instructivo. Ajuste en la imagen de factores de riesgos en el instructivo.	CAROLINA FONSECA BENAVIDES Fisioterapeuta	IVONNE RIVERA SUBGERENTE DE SERVICIOS DE SALUD	MARÍA VICTORIA HERRERA ROA GERENTE
Tercera					

ELABORADO POR: CLAUDIA MILET MONTOYA BARRERA PROFESIONAL ESPECIALIZADO	REVISADO POR: YENI ESCOBAR PEÑALOZA - JULIA ANDREA DE AVILA HEREDIA LIDER DE CALIDAD - JEFE DE OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y GESTION INTERNA	APROBADO POR: MARÍA VICTORIA HERRERA ROA GERENTE
--	--	--