

3.3 a. Mapas y cartas descriptivas de los procesos

PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CARACTERIZACIÓN

En el siguiente Mapa, se ilustran los Procesos del Sistema Integrado de Gestión en El Hospital Neurológico de Colombia Fundación Iván Jiménez - "El Neurológico".

Mapa de Procesos



PROCESOS ESTRATÉGICOS RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN (P):

- Gestión del Direccionamiento Estratégico y Planeación.
- Gestión Integral del Riesgo.
- Sistema Integrado de Gestión.
- Gestión del Conocimiento.
- Gestión del Relacionamento.

De manera transversal, se trabaja: Responsabilidad Social - Humanización - Gestión Legal y Jurídica - comunicaciones y BPC en investigación.

Objetivo: Establecer los lineamientos estratégicos que orienten la realización de los procesos organizacionales, hacia el logro de la calidad deseada, con miras a la excelencia.

Métodos de seguimiento

- Resultados de la Revisión por la Dirección
- Logros de Misión y de la Visión
- Control de los Riesgos
- Seguimiento a las acciones de mejoramiento previas
- Evaluación de la pertinencia y conveniencia del Sistema Integrado de Gestión (SIG)

Indicadores

- Cuadro de Mando Integral
- Indicadores de seguridad integral
- Conceptos de las auditorías internas y externas
- Publicaciones y Capacitaciones
- Satisfacción Global de clientes y de usuarios
- Proporción de logro de los Planes Estratégicos Institucionales - PEI y de los Planes
- Operativos Estratégicos – POE.
- Conveniencia descrita como conclusión al proceso de Revisión por la Dirección.

PROCESOS DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS INTEGRALES EN NEUROCIENCIAS (H)

- Gestión del Acceso.
- Gestión de Planeación de la Atención.
- Gestión de la Atención Inmediata.
- Gestión de la Consulta Externa.
- Gestión de la Atención Quirúrgica.
- Gestión de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica.
- Gestión de la Internación.
- Gestión de salida y seguimiento.

De manera transversal se trabaja Gestión de la Información y Educación – Programa de Seguridad Integral - Programa de Humanización y Buenas Prácticas de Manufactura en la Producción de Aire Medicinal.

Objetivo: Desarrollar el Modelo de Atención centrado en el usuario y su entorno familiar, apoyado en los estándares de la Acreditación en Salud y coherente con las guías de Práctica Clínica, caracterizado por excelentes niveles de calidad, seguridad y humanización, con el mínimo impacto ambiental, dentro del marco de la Responsabilidad Social institucional.

Métodos de seguimiento:

- Resultados de Indicadores de Efectividad Clínica y de seguridad integral.
- Indicadores del Cuadro de Mando Integral, de Nivel Estratégico.
- Seguimiento de los Planes Operativos Estratégicos de la Dirección Médica.
- PAMEC (Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la calidad de la Atención)
- Listas de chequeo realizadas a los resultados de los exámenes de apoyo diagnóstico para evitar que salgan con no conformidades.
- Control de Calidad de las Historias Clínicas.
- Programa de Aseguramiento Metrológico PAME
- Cumplimiento de las Buenas prácticas de Manufactura en la Producción de Aire medicinal.
- Satisfacción de clientes y de usuarios.

Indicadores:

- Indicadores de Procesos y de resultados Asistenciales/ servicio.
- Indicadores de Gestión Ambiental.
- Indicadores del Programa de Seguridad del Paciente.
- Indicadores de satisfacción de Clientes y de usuarios.
- Resultados del control de calidad de la Historia Clínica.
- Indicadores de Adherencia a las Guías de Práctica Clínica.
- Indicadores de Buenas prácticas de Manufactura en la Producción de Aire Medicinal en sitio por compresor.
- Mediciones de la demanda, eficiencia y eficacia clínicas (oportunidad, producción, satisfacción, por asegurador).

PROCESOS DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS (H)

- Gestión Financiera
- Gestión Logística
- Gestión del Talento Humano
- Gestión de Sistemas, Información y Documentación
- Gestión de la Atención al Usuario

De manera Transversal, se trabaja Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo –Gestión Ambiental.

Objetivo: Proveer los recursos necesarios para la prestación de los servicios integrales en Neurociencias y para implementar, mantener, y mejorar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión (SIG), así como las políticas y directrices para su administración que permitan dar cumplimiento a los requisitos y expectativas de los clientes y de los usuarios.

Métodos de seguimiento

- Ejecución presupuestal
- Evaluación de la planta de Personal
- Evaluación del recurso tecnológico y de la infraestructura requerida en todas las áreas de servicio, de acuerdo con la legislación vigente.
- Seguimiento a las condiciones de trabajo, confort de las áreas de servicio y satisfacción del cliente interno y externo.
- Programa de seguridad y salud en el trabajo
- Seguimiento al impacto ambiental y al Programa de Bioseguridad
- Resultados de las evaluaciones de clima organizacional
- Reportes de seguridad Integral.
- Seguimiento a la gestión financiera

Indicadores:

- De Desarrollo Humano y de Seguridad y Salud en el trabajo
- De Gestión Ambiental (Res. 2676/2000)
- De Aprovisionamiento
- De Logística: Mantenimiento de Infraestructura Locativa y de Infraestructura Técnica Biomédica
- Financieros, de facturación, de Tesorería, Costos y de Cartera.
- De Seguridad Integral

PROCESOS DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA (V-A)

- Gestión de Auditorias y Medición
- Gestión del Análisis
- Gestión del Mejoramiento

De manera Transversal, se trabaja el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la atención PAMEC y Control Interno.

Objetivo: Aplicar mecanismos de verificación, seguimiento, medición, análisis y mejora, necesarios para lograr desempeños coherentes con las metas institucionales, dirigidos a la excelencia y al sostenimiento de la cultura del mejoramiento continuo de la calidad de los productos, de los servicios y de la gestión integrada.

Método de seguimiento:

- Programa de Auditoría para el mejoramiento de la calidad de la Atención PAMEC.
- Cierres de ciclos.
- Indicadores del Balanced Score Card.
- Indicadores de Procesos y de resultados.
- Autoinspecciones.
- Indicadores de Productos y servicios no conformes y desviaciones.
- Seguimiento a los Planes Operativos Estratégicos y a los Planes de desarrollo.
- Medición de la satisfacción de clientes y usuarios, tanto ambulatorios como hospitalarios. Informe trimestral de quejas y reclamos.
- Revisión y análisis de los resultados de las auditorías internas Integradas.
- Revisión y análisis de los resultados de las auditorías externas.
- Indicadores de Gestión Humana.
- Indicadores de Seguridad y salud en el Trabajo.
- Seguimiento a los Planes de Mejoramiento, realización, eficacia y sostenimiento de los resultados.
- Inclusión de aprendizajes organizacionales en las guías e instructivos de trabajo.

Indicadores:

- Indicadores de la Mejora continua-cierres de ciclos.
- Indicadores del Modelo de Mejoramiento
- Indicadores de reportes obligatorios (Calidad, riesgos, financieros, morbilidad, mortalidad, entre otros)
- Resultados de las auditorías internas y externas.
- Indicadores de BPM en la Producción de Aire Medicinal en sitio por compresor.
- Indicadores de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Indicadores de Gestión Ambiental.
- Indicadores de Seguridad integral.
- Evaluación de los Planes Estratégicos Operativos en términos de logro de resultados y tiempo.
- Informes de Planes Operativos Estratégicos.
- Informes de Gestión de la Alta Dirección.
- Informes de la Gestión de Riesgos.
- Informes de Responsabilidad Social.